

BAB I

DAFTAR PUSTAKA

- Al Fatta, H, 2007. *Analisis dan perancangan system informasi*. Yogyakarta: Andi
- Abidin, M.Z dan Rachmansyah, 2014. *Perancangan Sistem Informasi Layanan Pelanggan Pln Berbasis Website Pada PLN Rayon Ampera*. Online
- Akbar, Z. dan Mulyono, H, 2017. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Layanan Pelanggan pada PDAM Tirta Mayang Kota Jambi*. Online
- Arief. 2011. *Pemograman Web Dinamis Menggunakan PHP, dan MYSQL*. Andi, Jakarta
- Buana. 2014. *Pemograman Berbasis Web*. Edisi Pertama. Jakarta
- Fajarita, L. dan Basof, A, 2015. *Sistem Notifikasi Keluhan Pelanggan Berbasis SMS Gateway Ada Perseroan Terbatas (PT) Telkom Unit Pelayanan Ngadirojo*. Online
- Glasser. 2001. *Penanganan Keluhan Pelanggan*. Media. Jakarta
- Kusuma, A.B dan Purnama, B.E, 2015. *Pembuatan Website Monitoring Keluhan Pelanggan Pada PT. Telkom Unit Layanan Ngadirojo*. Online
- Luddington. 2006. *Panduan Keluhan Pelanggan*. Gava. Bandung.
- Meimaharani, R, 2014. *E-commerce Goody Bag Spunbound Menggunakan QR Code Berbasis Web Responsif*
- Nuansa. 2012. *Komunikasi*. Yayasan Nuasa. Bandung
- Nugroho. 2013. *Pendeteksian Laporan Keuangan*. Andi. Yogyakarta
- Pressman. 2009. *Pendekatan Praktisi Rekayasa. Perangkat Lunak*. Edisi 7. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Rosa, A.S dan Shalahuddin, M.2014. *Rekayasa Perangkat Lunak (terstruktur dan beriontasi objek)*. Bandung:Modula Bandung.
- Ratminto. 2005. *Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan*. Edisi 1. Jakarta
- Setiawan, R. Nurmansyah, W. dan Jaya, I.D, 2017. *Sistem Informasi Notifikasi Layanan Komplain Berbasis Android*. Online