

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. M. Sipayung, C. Fiarni, and E. Aditya, “Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Framework ITIL V3,” *J. Nas. Tek. Elektro dan Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 2, 2017.
- [2] E. R. Shabrina, I. Della Rusvita, I. S. Riyandini, and S. Rahayu, “Sistem Aplikasi Layanan untuk Mengakomodir Permintaan terhadap Department Informasi Teknologi (Studi Kasus: PT. Aivon Mediatama),” *J. Cendikia*, vol. xvi, no. 1, 2018.
- [3] R. M. Bahrudin, M. Ridwan, and H. S. Darmojo, “Penerapan Helpdesk Ticketing System Dalam Penanganan Keluhan Penggunaan Sistem Informasi Berbasis Web,” *Penerapan Help. Ticket. Syst. Dalam Penanganan Keluhan Pengguna. Sist. Inf. Berbas. Web*, vol. 7, no. 1, pp. 71–82, 2019.
- [4] A. Mustopa, “Sistem Informasi IT-Helpdesk pada Universitas AMIKOM Yogyakarta Berbasis WEB,” *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 2, no. 2, p. 93, 2017.
- [5] D. Wang, T. Li, S. Zhu, and Y. Gong, “IHelp: An intelligent online helpdesk system,” *IEEE Trans. Syst. Man, Cybern. Part B Cybern.*, vol. 41, no. 1, pp. 173–182, 2011.
- [6] P. Songsangyos, W. Niyomkha, and S. Tumthong, “Helpdesk Expert,” *Int. J. Art Sci.*, pp. 137–143.
- [7] B. Wooten, *Building & Managing a world class IT help desk*. 2001.
- [8] H. Nindito Prasetyo, “Model Manajemen Layanan Relasi Bisnis Pendekatan Strategi Layanan ITIL (Studi Kasus pada Perusahaan Startup Digital X di Indonesia),” *JTIM - J. Teknol. Inf. Manaj.*, vol. 1, no. 01, p. 1, 2018.
- [9] C. Cassandra, “Pengembangan Model Sistem Informasi Aplikasi Helpdesk Online PT. Mustika Memadata,” *ComTech Comput. Math. Eng. Appl.*, vol. 6, no. 2, p. 173, 2015.
- [10] P. Alamsyah, *Reportase Startup Indonesia 2010*. Jakarta: Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI), 2011.
- [11] L. Baskoro, *It'i My Startup*. Solo: Metagraf, 2013.
- [12] R. Eric, “The Lean Startup,” *J. Prod. Innov. Manag.*, vol. 29, no. 3, pp. 508–509, 2011.
- [13] S. Blank and B. Dorf, *The startup owner's manual: The step-by-step guide for*

building a great company. BookBaby, 2012.

- [14] D. Permadi, *Menyongsong Kewirausahaan Digital Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.
- [15] K. Tomy, *Pengembangan Aplikasi Helpdesk pada PT. JICT (Jakarta International Container Terminal)*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- [16] Nurmalasari, *Perancangan Aplikasi Service Desk Penanganan Keluhan dan Kerusakan Perangkat Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura*. Pontianak: Universitas Tanjungpura, 2013.
- [17] M. . Trimawangsari, *Pengembangan Aplikasi Webtools Helpdesk Support dengan Online Attendance dan Real-Time Report pada PT. Desa Medica*. Depok: Universitas Gunadharma.
- [18] T. Suryana and Koesheryatin, *Aplikasi Internet Menggunakan HTML, CSS & Javascript*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2014.
- [19] K. Wahana, *Membuat Sendiri Aplikasi Web Mobile menggunakan jQuery Mobile*. Yogyakarta: Andi Publisher, 2014.
- [20] A. Kadir, *Pemrograman Web mencakup: HTML, CSS, Java Script & PHP*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- [21] L. Hakim, *Proyek Website Super Wow dengan PHP & jQuery*. Yogyakarta: Lokomedia, 2014.
- [22] A. bahra Ladjamudin, *Konsep Sistem Basis Data dan Implementasinya*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- [23] D. Knapp, "A Guide to Service Desk Concepts," *Cengage Technology*. p. 253, 2014.