

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. S. (2017). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI HOTEL DENGAN METODE *EXTREME PROGRAMMING*. *DISPROTEK Vol 8*, 26-40.
- Awwaabiin, S. (2021, November 2). *Pengertian PHP, Fungsi dan Sintaks Dasarnya*. Diambil kembali dari Niagahoster: <https://www.niagahoster.co.id/blog/pengertian-php/>
- Beck, K., & Andres, C. (2004). *Extreme Programming Explained: Embrace Change*. Inggris: Pearson Education.
- Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2006). Coping With Customer Complaints. *Journal of Service Research*, 3.
- C, A. (2021, August 13). *Apa Itu Bootstrap dan Fungsinya? Panduan Bagi Pemula*. Diambil kembali dari Hostinger: <https://www.hostinger.co.id/tutorial/apa-itu-bootstrap>
- Dicoding. (2021, Maret 10). *Apa itu Activity Diagram? Beserta Pengertian, Tujuan, Komponen*. Diambil kembali dari dicoding: <https://www.dicoding.com/blog/apa-itu-activity-diagram/>
- Dicoding. (2021, Mei 19). *Contoh Use Case Diagram Lengkap dengan Penjelasannya*. Diambil kembali dari dicoding: <https://www.dicoding.com/blog/contoh-use-case-diagram/>
- Hevner, A. R., March, T. S., Park, J., & Ram, S. (2004). Design Science in Information Systems Research. *MIS Quarterly*, 75-105.
- Ibnu. (2021, Oktober 14). *Entity Relationship Diagram: Pengertian, Fungsi, dan Cara Membuatnya*. Diambil kembali dari Accurate: <https://accurate.id/marketing-manajemen/entity-relationship-diagram/>
- Ibnu. (2022, Maret 2). *Mengenal Laravel, Framework PHP Terpopuler untuk Pengembangan Website*. Diambil kembali dari Accurate: <https://accurate.id/teknologi/laravel/>
- Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia. (2021, Oktober 26). *Framework Laravel Vs CodeIgniter, Apa Perbedaannya?* Diambil kembali dari Instiki: <https://instiki.ac.id/2021/10/26/framework-laravel-vs-codeigniter-apa-perbedaannya/>

K, Y. (2022, April 24). *Pengertian MySQL, Fungsi, dan Cara Kerjanya (Lengkap)*. Diambil kembali dari Niagahoster: <https://www.niagahoster.co.id/blog/mysql-adalah/>

Kurniawan, R., Rifa'i, J. N., & Muslim, M. A. (2018). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Penerbitan Surat di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Cabang Timur. *Techno.COM, Vol 17*, 145-147.

Mandala, E. (2021, Juli 2). *Berita Acara: Pengertian, Langkah membuat dan Contohnya*. Diambil kembali dari Pinhome Blog: [https://www.pinhome.id/blog/berita-acara/#Apa itu Berita Acara](https://www.pinhome.id/blog/berita-acara/#Apa%20itu%20Berita%20Acara)

Michael. (2015, Desember 18). *Extreme Programming*. Diambil kembali dari Medium: https://medium.com/@mikesebastian/extreme-programming-c715e6b8e0e9#id_token=eyJhbGciOiJSUzI1NiIsImtpZCI6IjIwOWMwNTdkM2JkZDhjMDhmMmQ1NzM5Ng4NJyMyNjc3ZjdjNjI0MGYiLCJOeXAiOiJKV1QiLCJpdjE2NjM5NjIyMjg5ImF1

Oktriwina, A. S. (2021, Desember 15). *Apa Itu Class Diagram dan Fungsinya dalam Pemrograman*. Diambil kembali dari Glints: https://glints.com/id/lowongan/class-diagram-adalah/#.Yymq_XZBy00

Pelabuhan Indonesia. (2021, October 22). *Connecting the globe with the world's largest archipelago*. Diambil kembali dari Pelindo: <https://pelindo.co.id/page/tentang-kami>

Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2015). *Software Engineering: A Practitioner's Approach, 8/E International Edition*. New York: McGraw-Hill.

Rohimah, I., & Kustian, N. (2021). Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Keluhan Pelanggan pada Toko Kain Flanel Jakarta Timur. *Jurnal Riset dan Aplikasi Mahasiswa Informatika*.

Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publising.

Sekarningrum, A. (2021, September 15). *XAMPP adalah: Pengertian, fungsi, 5 komponen, dan cara menggunakannya*. Diambil kembali dari Ektrut Media: <https://www.ekrut.com/media/xampp-adalah>

- Setiawan, R. (2021, Agustus 21). *Apa Itu Sequence Diagram dan Contohnya*. Diambil kembali dari dicoding: <https://www.dicoding.com/blog/apa-itu-sequence-diagram/>
- Setiawan, R. (2021, November 17). *Black box Testing Untuk Menguji Perangkat Lunak*. Diambil kembali dari Dicoding: <https://www.dicoding.com/blog/black-box-testing/>
- Setiawansyah, Sulistiani, H., Yuliani, A., & Hamidy, F. (2021). Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Upah Lembur Karyawan. *Technomedia Journal*, 1-12.
- Sommerville, I. (2011). *Software Engineering*. England: Pearson.
- Sutiono. (2022, April 23). *BPMN: Pengertian, Notasi dan Contoh*. Diambil kembali dari DosenIT.com: <https://dosenit.com/kuliah-it/business-process-modeling-notation>
- T, L. D. (2017, April 28). *Pemodelan Proses Bisnis Dengan BPMN*. Diambil kembali dari CCG: <http://ccg.co.id/blog/2017/04/28/pemodelan-proses-bisnis-dengan-bpmn/>
- Tyasara, L. (2021, December 19). *Pengertian Agen adalah Perwakilan Perusahaan, Begini Bentuk Perjanjiannya*. Retrieved from Hot Liputan 6: <https://hot.liputan6.com/read/4789655/pengertian-agen-adalah-perwakilan-perusahaan-begini-bentuk-perjanjiannya>
- Yoeti, O. A. (2003). *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Padnya Paramita.
- Yulianto, D., Hakim, F. N., & Solechan, A. (2020). Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Dokumen Berita Acara Pekerjaan Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Penelitian Teknologi Informasi & Komputer Vol 1*, 8-16.