

## DAFTAR REFRENSI

### 1. Buku

- Arif, M, Rudyanto, (2011), Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP & MySQL.
- Budi Raharjo, Heryanto, Rosdiana K. (2014). Modul Pemrograman Web (HTML, PHP &MySQL). Bandung : Modula.
- Hidayat, Rahmat. (2010). Cara Praktis Membangun Website Gratis : Pengertian Website. PT Elex Media Komputindo Kompas. Jakarta : Gramedia.
- Jogiyanto, Hartono. 2010. Analisis dan Desain Sistem Informasi, Edisi III. Yogyakarta: ANDI.
- Kendall, J.E. & Kendall, K.E. 2010. Analisis dan Perancangan Sistem. Jakarta: Indeks.
- Nugroho, Bunafit. (2013), Dasar Pemrograman Web PHP-MySQL dengan Dreamweaver, Yogyakarta : Gava Media.
- Pressman, R.S. 2012. Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi. Yogyakarta: ANDI.
- Rosa A.S dan Shalauhuddin, M. (2013). Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek. Informatika Bandung : Modula.
- Santoso Insap P, Ir, M.sc (2009). Interaksi Manusia dan Komputer. Yogyakarta: ANDI.
- Sibero, Alexander F.K. 2011. "Kitab Suci Web Programing". Jakarta : Mediakom.
- Simarmata, Janner. 2010. Rekayasa Web. Yogyakarta : ANDI.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. AFABETA, Bandung: Modula.

Sutabri, Tata. 2012. "Konsep Dasar Informasi", Yogyakarta : ANDI.

Verdi Yasin (2012). Rekayasa Perangkat Lunak Berorientasi Objek : Pemodelan, Arsitektur, dan Perancangan. STMIK Jayakarta : Mitra Wacana Media.

Wukil Ragil, 2010. Pedoman Sosialisasi Prosedur Operasi Standar.

## **2. Jurnal**

Citra Destianty, 2014. Pengembangan ROOSTER Dalam Menunjang Sistem Pelayanan iDuHelp! Pada Perguruan Tinggi Raharja, Tangerang. Diakses pada hari senin, 28 Desember 2015 pukul 15.00 WIB.

Jati Sasongko. 2007. Perancangan Sistem Pakar Troubleshooting Personal Komputer. Diakses pada 28 Desember 2015 pukul 13.00 WIB.

Leo Samaekto, Arie Ardiyanti Suryani, Vera Suryani (2009). APLIKASI IT HELPDESK BERBASIS WEB PT. TELKOM DIVISI MULTIMEDIA, Teknik Informatika, Universitas Telkom. Diakses pada 29 Desember 2015 pukul 14.00 WIB.

Lia Via Pratiwi, 2010. PENGEMBANGAN SISTEM MONITORING HELP DESK PADA PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI PENDIDIKAN (PUSTEKKOM) KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL (KEMENDIKNAS), Jakarta. Diakses pada hari senin, 29 Desember 2015 pukul 13.00 WIB.

Qoyyimah, 2011. RANCANG BANGUN HELPDESK TICKETING SYSTEMS PADA PT. PRIMUS INDOJAYA, Jakarta. Diakses pada hari senin, 28 Desember 2015 pukul 13.00 WIB.

Sandra J Suryanti, 2011. PENERAPAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI SEBAGAI

SARANA DALAM PROSES PEMBELAJARAN DI DUNIA PENDIDIKAN. Diakses pada 28 Desember 2015 pukul 22.00 WIB.

Stephannie Chintalois (2015). Perancangan Aplikasi Helpdesk Ticketing System Berbasis Web Pada Wilmar Group, Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer STMIK TIME. Medan. Diakses pada 29 Desember 2015 pukul 22.00 WIB.

Sumardyono, 2010. Pengertian dasar problem solving. [http://p4tkmatematika.org/file/problemsolving/PengertianDasarProblemSolving\\_smd.pdf](http://p4tkmatematika.org/file/problemsolving/PengertianDasarProblemSolving_smd.pdf), diakses pada 28 Desember 2015 pukul 20.00 WIB.

### **3. URL**

[http://p4tkmatematika.org/file/problemsolving/PengertianDasarProblemSolving\\_smd.pdf](http://p4tkmatematika.org/file/problemsolving/PengertianDasarProblemSolving_smd.pdf)

<http://jurnal.ftumj.ac.id/index.php/semnastek/article/view/522>

<http://pivaneo.wordpress.com/2014/05/10/rapid-development-rad/>

<http://romisatriawahono.net/lecture/sad/reference/Kendal%20-%20System%20Analysis%20and%20Design%208th%20Edition%20-%202011.pdf>