

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. D. Setiawan dan E. Eliyani, “Pengembangan Aplikasi Helpdesk Ticketing System Dengan Algoritma Multinomial Naïve Bayes Classifier,” *Jurnal Ilmiah FIFO*, vol. 14, no. 2, hlm. 113, 2022, doi: 10.22441/fifo.2022.v14i2.001.
- [2] A. Haris, T. Tukino, A. Hananto, dan F. Nurapriani, “Penerapan Algoritma Naive Bayes Untuk Klasifikasi Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Pidi Umkm Dengan Pembobotan Fitur Tf-Idf,” *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 9, no. 5, hlm. 8457–8462, 2025, doi: 10.36040/jati.v9i5.15019.
- [3] Y. A. Firdaus, “Perbandingan Algoritma Naive Bayes Dan Decision Tree Pada Analisis Sentimen Media Sosial Terhadap Kendaraan Listrik Indonesia Menggunakan Metode Tf-Idf,” *Jurnal Mnemonic*, vol. 8, no. 2, hlm. 183–192, 2025.
- [4] H. P. & W. Likhar, “ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI TICKETING HELPDESK ONLINE BERBASIS WEB: STUDI KASUS PT XYZ Weli Likhar 1 , Hari Purwanto 2 1,” *<https://Journal.Universitassuryadarma.Ac.Id/Index.Php/Jsi/Article/View/719>*, vol. 8, hlm. 103–116, 2021.
- [5] A. K. Pratama, “Perancangan Program It Helpdesk Ticketing Berbasis Website Untuk Meningkatkan Efisiensi Dukungan It.,” vol. 1–61, no. IT, 2024.
- [6] D. A. Anandra dan Rd. N. S. Fathonah, “Penentuan Prioritas Penggantian Uang Bahan Bakar Minyak Dengan Metode Naive Bayes,” *InComTech : Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, vol. 12, no. 3, hlm. 168, 2022, doi: 10.22441/incomtech.v12i3.14900.
- [7] Pratama, “Konsep Sistem Informasi,” *Jurnal Administrasi Pendidikan*, vol. 3, hlm. 1–14, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/viewFile/6095/4116>
- [8] Nuryana dkk., “Implementasi dan transformasi sistem informasi di era digital,” *Jurnal Tahsinia*, vol. 5, no. 9, hlm. 1325–1337, 2024.
- [9] Susanto dkk., “Sistem Informasi Helpdesk Dalam Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Diskominfo dan SP,” *JuTI “Jurnal Teknologi Informasi,”* vol. 2, no. 1, hlm. 63, 2023, doi: 10.26798/juti.v2i1.961.

- [10] Bernadisman dkk., “Sistem Informasi Helpdesk Berbasis Web Menggunakan Metode Natural Language Processing Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Di Pt. Arture Indonesia,” *Jurnal Visualika*, vol. 11, no. 1, hlm. 1–15, 2025, doi: 10.56459/jv.v11i1.187.
- [11] Syofian dkk., “Aplikasi Helpdesk Mendukung Sistem Ticketing,” *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 1, hlm. 1–7, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/JTI/article/view/264/239>
- [12] Muhammad Syamaidzar dkk., “Analisis dan Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Proses Access Management pada Diskominfo Kota Bandung Menggunakan ITIL Versi 3,” *Journal of Production, Enterprise, and Industrial Applications*, vol. 2, no. 2, hlm. 73–80, 2025, doi: 10.25124/jpeia.v2i2.8714.
- [13] P. Chyan dkk., *Pengantar Machine Learning PT. MIFANDI MANDIRI DIGITAL*, vol. 1. 2024. [Daring]. Tersedia pada: <http://jurnal.mifandimandiri.com/index.php/penerbitmmd/article/view/38>
- [14] R. Budiman, “Penerapan Fungsi Data Mining Klasifikasi untuk Prediksi Masa Studi Mahasiswa Tepat Waktu pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi,” *Ijccs*, vol. x, No.x, no. 1, hlm. 1–5, 2021.
- [15] N. A. Ramadhani & dan H. A. Rosyid, “Algoritma – Algoritma Data Mining untuk Klasifikasi Data,” vol. 2, no. 12, hlm. 550–556, 2022, doi: 10.17977/um068v2i122022pxxx-xxx.
- [16] J. Sihombing, “Klasifikasi Data Antropometri Individu Menggunakan Algoritma Naïve Bayes Classifier,” *BIOS : Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer*, vol. 2, no. 1, hlm. 1–10, 2021, doi: 10.37148/bios.v2i1.15.
- [17] Syarli dan A. A. Muin, “Naive Bayes Method for Graduation Prediction,” *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 1, hlm. 22–26, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <https://media.neliti.com/media/publications/283828-metode-naive-bayes-untuk-prediksi-kelulu-139fcfea.pdf>
- [18] Arfanda dkk., “Naive Bayes Dalam Menentukan Penerima Bantuan Langsung Tunai Digital Transformation Technology (Digitech) | e-ISSN : 9999-9999,” vol. 1, no. 1, hlm. 9–16, 2021.
- [19] M. Ridwan, I. Fitri, dan B. Benrahman, “Rancang Bangun Marketplace Berbasis Website menggunakan Metodologi Systems Development Life Cycle (SDLC) dengan Model Waterfall,” *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, vol. 5, no. 2, hlm. 173–184, 2021, doi: 10.35870/jtik.v5i2.209.

- [20] R. S. Pressman, *Software engineering: a practitioner's approach* / Roger S. Pressman.—5th ed. p. cm.— (McGraw-Hill series in computer science), vol. 10, no. 6. 2001.
- [21] K. T. Suli dan N. Nirsal, “Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasis Website (Studi Kasus Desa Walenrang),” *D'computare: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 13, no. 1, hlm. 24–32, 2023, doi: 10.30605/dcomputare.v13i1.57.
- [22] M. H. Romadhon, Y. Yudhistira, dan M. Mukrodin, “Sistem Informasi Rental Mobil Romadhon, M. H., Yudhistira, Y., & Mukrodin, M. (2021). Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Android Dan Website Menggunakan Framework Codeigniter 3 Studi Kasus : CV Kopja Mandiri. Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Per,” *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Peradaban (JSITP)*, vol. 2, no. 1, hlm. 30–36, 2021.
- [23] M. Ridwan, T. H. Sinaga, dan M. Elsera, “Landasan Teori Framework Codeigniter,” *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 3, no. 1, hlm. 49–58, 2022.
- [24] Mirza A H dan Maulana Y, “Rancang Bangun Aplikasi Buku Tamu Berbasis Website Menggunakan Laravel Di Pt.Kai Divre Iii Palembang,” *Jurnal Pengabdian Kolaborasi dan Inovasi IPTEKS*, vol. 2, no. 1, hlm. 132–140, 2024, [Daring]. Tersedia pada: <https://journal.ppmi.web.id/index.php/JPKI2/article/view/429>
- [25] I. Iqbal, A. Soderi, J. Juwari, dan K. Diantoro, “Perancangan Sistem Aplikasi Ujian Online Berbasis Web pada LPIA Jatimurni Menggunakan Laravel,” *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, vol. 4, no. 3, hlm. 5186–5193, 2025, doi: 10.31004/riggs.v4i3.2750.
- [26] Romi Satria, “Systems analysis and design,” *Evaluation of Human Work, 3rd Edition*, hlm. 241–279, 2019, doi: 10.1201/9781420055948.pt2.
- [27] R. Swastika, “Buku ajar pemodelan sistem berbasis objek,” hlm. 1–101, 2024.
- [28] K. E. Kendall dan J. E. Kendall, *Systems Analysis and Design*, 8th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, 2011.
- [29] Sari L dan Siregar G, “Perancangan Aplikasi Pendataan Data Kepegawaian Negeri Sipil,” *Jurnal Mahasiswa Ilmu Komputer*, vol. 1, no. 1, hlm. 1–21, 2021.
- [30] S. Angelina dan T. Lie, “Optimasi Dokumentasi Faktur Pembelian Menggunakan Pendekatan Robotic Process Automation Berbasis Selenium

Webdriver,” *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 12, no. 3, hlm. 1283, 2023, doi: 10.35889/jutisi.v12i3.1675.

- [31] K. Kunci, “RANCANG BANGUN APLIKASI INVENTARIS PADA KANTOR DESA SALULEMO KECAMATAN BAEBUNTA KABUPATEN LUWU UTARA,” vol. 12, 2022.
- [32] Budi Raharjo, *Pengembangan web*. 2022.
- [33] D. Mahdalena, V. N. Sari, N. Qurniati, dan P. Prahasti, “Malik, D. S., & Zein, A. (2022). Perancangan Aplikasi Sistem Informasi Penjualan Online Berbasis Web Menggunakan Metode Personal Extreme Programing Di Toko Surya Gemilang. *Jurnal Ilmu Komputer*, 5(2), 51-51.,” *Digital Transformation Technology*, vol. 3, no. 2, hlm. 609–617, 2023.
- [34] K. Sidharta dan T. Wibowo, “Study of Resource Efficiency On The Effectiveness of Database Use: A Case Study of SQL Server and MySQL,” *Conference on Business, Social Sciences and Innovation Technology*, vol. 1, no. 1, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <https://journal.uib.ac.id/index.php/cbssit/article/view/1455>
- [35] Y. Saputra dan D. Mardiaty, “Implementasi sistem informasi manajemen klinik menggunakan metode black box testing,” vol. 13, no. 1, 2025.
- [36] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta. 2016.