

## DAFTAR PUSTAKA

- Chandra Jaya, R., Puguh, S., & Triono, H. (2019). Analisis Pengaruh *Social Media Engagement* Dan *After Sales Service* Terhadap *Online Store Image* UKM Serta Dampaknya Terhadap *Brand Cohesion*. <https://jurnal.inaba.ac.id/>
- Doni Riswanda1, A. T. P. (2021). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Barang Berbasis Online. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*, 2.
- Farhan Ardiansyah, M., Isyanto, P., Sumarni, N., Ekonomi, F., Bisnis, D., Buana, U., & Karawang, P. (2024). *Pengaruh Service Quality dan After sales Service terhadap Customer Loyalty pada OPS Garage*. 5(4), 2024.
- Hedy Anggraini, F. L. R. E. (2023). Penerapan *User Centered Design* Pada Perancangan *Website* Inovasi Pelayanan. *Indonesian Journal of Computer Science Attribution*, 12(6), 2023–3858.
- Iqbal, M., Marthasari, G. I., & Nuryasin, I. (2020). Penerapan Metode UCD (*User Centered Design*) pada Perancangan Aplikasi Darurat Berbasis *Android*. *REPOSITOR*, 2(2), 201–214.
- Juhji, W. W. E. M. N. S. (2020). Pengertian, Ruang Lingkup Manajemen, dan Kepemimpinan (1). *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara*, 1.
- Koko Mukti Wibowo, Indra Kanedi, J. J. (2021). Sistem Informasi Geografis (SIG) Menentukan Lokasi Pertambangan Batu Bara Di Provinsi Bengkulu Berbasis *Website*. *Jurnal Media Infotama*, 11(1), 223–260.
- Lestari, M., Harry, M., & Saputra, K. (2022). Sistem Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dengan Implementasi CRM (*Customer Relationship Manajement*) Kantor Pos Kotabumi Menggunakan Metode UCD (*User-Centered Design*). In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 6, Issue 1).

- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. J. (2018). *The Influence Of Trust And Quality Of Service To Customer Satisfaction PT Bank Sulutgo. Pengaruh Kepercayaan..... 1198 Jurnal EMBA, 6(3), 1198–1207.*
- Ramadhan, R., Lestari, P., & Fattah, F. (2021). *Pemanfaatan User Centered Design (UCD) Untuk INFORMASI ARTIKEL ABSTRAK. 2(4), 245–254.*
- Rasid Ridho, M. (2021). *Rancang Bangun Sistem Informasi Point Of Sale dengan Framework Codeigniter Pada CV Powershop. In JURNAL COMASIE.*
- Rifai, M., & Akbar, M. (2020). *Implementasi Metode User Centered Design (UCD) Pada Pembangunan Sistem Penyediaan Obat Berbasis Android. In Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika (Vol. 1, Issue 4).*
- Rini, K., Dewi, A., Wibowo, J., Tan, ), S1, A., Sistem, J., Stimik, I., & Surabaya, S. (n.d.). *Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus UD. Remaja Motor).*
- Salamah, I. (2019). *Evaluasi Usability Website Polsri Dengan Menggunakan System Usability Scale. Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika , 8. www.polsri.ac.id.*
- Saputra, F., Khaira, N., & Saputra, R. (2023). *Pengaruh User interface dan Variasi Produk terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Literature). JKIS, 1(1). https://doi.org/10.38035/jkis.v1i1*
- Sihombing, A., Informatika, M., Mahaputra Riau, A., & Soebrantas No, J. H. (2022). *Sistem Informasi Pengolahan Data Sosialisasi Amik Mahaputra Riau Berbasis Web (Vol. 6, Issue 2).*
- Sihombing, R. A., & Natsir, F. (2021). *Peningkatan Pelayanan Pelanggan Melalui E-CRM Dengan Metode User Centered Design (UCD). In Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Peradaban (JSITP) (Vol. 2, Issue 2). www.journal.peradaban.ac.id*
- Siregar, F. A., & Nasution, M. I. P. (2022a). *Sistem Informasi Manajemen Keluhan Pelanggan Hotel Menggunakan Metode Waterfall. JURIKOM (Jurnal Riset Komputer), 9(5), 1650. https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i5.4986*

- Siregar, F. A., & Nasution, M. I. P. (2022b). Sistem Informasi Manajemen Keluhan Pelanggan Hotel Menggunakan Metode *Waterfall*. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(5), 1650. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i5.4986>
- Sulis Tiyani, I., & Irawan, H. (n.d.). Rancang Bangun Sistem *Informasi Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* Guna Meningkatkan Pelayanan Serta Loyalitas Pelanggan Studi Kasus : P T Djaya Bersama Putra Prima.
- Supardianto, R., & Binsar Tampubolon, A. (2020). Penerapan UCD (*User Centered Design*) Pada Perancangan Sistem Informasi. In *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)* (Vol. 4, Issue 1). <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- Sutrisno, J., & Karnadi, V. (2021). Aplikasi Pendukung Pembelajaran Bahasa Inggris Menggunakan Media Lagu Berbasis Android. *Jurnal Comasie*, 04(06).
- Wijaya, K. (2021). Implementasi Metode UCD (*User Centered Design*) Pada Rancang Bangun Sistem Informasi Perpustakaan (Studi Kasus : SMK Negeri 1 Gelumbang). *JURNAL FASILKOM*, 11.
- Yulianeu, A., & Oktamala, R. (2022). Sistem Informasi Geografis Trayek Angkutan Umum Di Kota Tasikmalaya Berbasis Web. *JUTEKIN (Jurnal Teknik Informatika)*, 10(2). <https://doi.org/10.51530/jutekin.v10i2.669>
- Fadly, M., & Wantoro, A. (2019). Model Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Dengan Kombinasi Pengelolaan Digital Asset Untuk Meningkatkan Jumlah Pelanggan. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL DARMAJAYA*.
- Iqbal, M., Marthasari, G. I., & Nuryasin, I. (2020). Penerapan Metode UCD (*User Centered Design*) pada Perancangan Aplikasi Darurat Berbasis Android. *REPOSITOR*, 2(2), 201–214.
- Kurniawan, T. A. (2018). Pemodelan *Use case* (UML): Evaluasi Terhadap beberapa Kesalahan dalam Praktik. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(1), 77–86. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201851610>

- Puji, A. A., & Engraini, V. (2021). Perancangan *User Interface Website E-Commerce* Pada Usaha Kuliner Menggunakan *User Centered Design*. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.37859/coscitech.v2i1.2196>
- Raburga, O., & Sutabri, T. (2023). Implementasi Metode Ucd (*User Centered Design*) Pada Rancang Bangun Sistem Informasi Perpustakaan SMA N 19 Palembang. *I(1)*, 39–46.
- Rangga Wiwesa, N. (2021). *User Interface dan User Experience* Untuk Mengelola Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 3(2).
- Rosa, A. S., & Shalahuddin, M. (2016). *Rekayasa Perangkat Lunak TERSTRUKTUR dan BERORIENTASI OBJEK*.
- Salamah, I. (2019). Evaluasi *Usability* Website Polsri Dengan Menggunakan *System Usability Scale*. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika* , 8. [www.polsri.ac.id](http://www.polsri.ac.id).
- Simatupang, J., & Setiawan, S. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Bus Pada PO. Handoyo Berbasis Online. *Jurnal Intra-Tech*, 3.
- Subandi, Rahmawati, E., & Inayati, H. (2024). Pemahaman Konseptual Tentang *Standard Operating Procedure (SOP)*: Dasar, Tujuan, Manfaat, Dan Penerapan. *JMA*), 2(6), 3031–5220. <https://doi.org/10.62281>
- Wadisman, C. (2018). Perancangan Aplikasi Pengolahan Data Logistik Pada Kantor Cabang Bri Solok. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 1(2), 140–150. <https://doi.org/10.31539/intecom.v1i2.290>
- Warsela, M., Wahyudi, A. D., & Sulistiyawati, A. (2021). Penerapan *Customer Relationship Management* Untuk Mendukung *Marketing Credit Executive* (Studi Kasus: Pt FIF Group). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(2), 78. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- Winata, E. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Grand Serela Hotel & Convention Medan. *Jurnal Mutiara Manajemen*.

Zalukhu, A., Purba, S., Darma, D., Zalukhu<sup>1</sup>, A., Purba<sup>2</sup>, S., Darma<sup>3</sup>, D., Teknik Informatika, M., & Industri, F. T. (2023). Perangkat Lunak Aplikasi Pembelajaran *Flowchart*. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Industri*, 4(1).