

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrianto, I. 2015. Rancang bangun aplikasi chatbot informasi objek wisata kota bandung dengan pendekatan natural language processing. *Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika*, 4(1), 49-54.
- Agusvianto, H. 2017. Sistem Informasi Inventori Gudang Untuk Mengontrol Persediaan Barang Pada Gudang Studi Kasus: PT. Alaisys Sidoarjo. *JIEET (Journal of Information Engineering and Educational Technology)*, 1(1), 40-46.
- Alamanda, R., Suhery, C., & Brianorman, Y. 2016. Aplikasi pendeteksi plagiat terhadap karya tulis berbasis web menggunakan natural language processing dan algoritma knuth-morris-pratt. *Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi*, 4(1).
- Alvarez-Dionisi, L. E., Mittra, M., & Balza, R. 2019. Teaching Artificial Intelligence and Robotics to Undergraduate Systems Engineering Students. *International Journal of Modern Education & Computer Science*, 11(7).. How and where is artificial intelligence in the public sector going? A literature review and research agenda. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101392.
- Anhar. 2010. *Panduan Menguasai PHP & MySQL Secara Otodidak*. Jakarta: Mediakita.
- bin Lukman, K. U. S., Yuliska, Y., & Najwa, N. F. 2021. Chatbot Sebagai Wadah Informasi Perkembangan Covid-19 di Kota Pekanbaru Menggunakan Platform Whatsapp. *IT Journal Research and Development*, 5(2), 234-245.
- de Sousa, W. G., de Melo, E. R. P., Bermejo, P. H. D. S., Farias, R. A. S., & Gomes, A. O. 2019. How and where is artificial intelligence in the public sector going? A literature review and research agenda. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101392.
- Fandy Tjipto, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI
- Fatihah, D. C., & Saidah, I. S. 2021. Model Promosi Marketplace Berbasis Artificial Inteligence (AI) di Indonesia. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 8(3).

- Firman, A., Wowor, H. F., & Najoran, X. 2016. Sistem informasi perpustakaan online berbasis web. *Jurnal Teknik Elektro dan Komputer*, 5(2), 29-36.
- Guzman, I. 2016. Accenture Chatbot customer service
- Hormansyah, D. S., & Utama, Y. P. 2018. Aplikasi chatbot berbasis web pada sistem informasi layanan publik kesehatan di malang dengan menggunakan metode tf-idf. *Jurnal Informatika Polinema*, 4(3), 224-224.
- Imamah, F., & Dores, A. 2018. Aplikasi chatbot (milki bot) yang terintegrasi dengan web CMS untuk customer service pada UKM MINSU. *Jurnal Cendikia*, 16(2 Oktober), 100-106.
- Iriantara, Yosol, 2004, *Manajemen Strategis Public Relations*, PT. Ghalia Indonesia
- Iswandi, I., Suwardi, I., & Maulidevi, N. 2013. Penelitian Awal: Otomatisasi Interpretasi Data Akuntansi Berbasis Natural Language Processing. *Jurnal Sistem Informasi*, (5) 622-628.
- Joewono, Handito Hadi. 2003. *Jangan Sekedar Servis*, PT Intisari Mediatama, Jakarta
- Kadir, A, 2009, ” Mudah Mempelajari Database MySQL” Penerbit Andi Yogyakarta.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Khuda, M , B, 2010, *Komputer*, in *Membuat Aplikasi Database dengan Java, MySQL dan Netbeans*, Jakarta, PT. Elex Media Komputindo
- Lavarino, D. 2016. Rancang bangun e-voting berbasis website di universitas negeri surabaya. *Jurnal Manajemen Informatika*, 6(1).
- Lubis, M. S. Y. 2021, Implementasi Artificial Intelligence Pada System Manufaktur Terpadu. In *Seminar Nasional Teknik (SEMNASTEK) UISU* (Vol. 4, No. 1, pp. 1-7).
- Luthfi, M., Data, M., & Yahya, W. 2018. Perbandingan performa reverse proxy caching nginx dan varnish pada web server apache. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Masria. 2012. *Perakitan Komputer*. Jakarta: Lentera Printing
- Novendri, M. S., Saputra, A., & Firman, C. E. 2019. Aplikasi Inventaris Barang Pada Mts Nurul Islam Dumai Menggunakan Php Dan Mysql. *lentera dumai*, 10(2).

- Ramadhan, R. F., & Mukhaiyar, R. 2020. Penggunaan Database Mysql dengan Interface PhpMyAdmin sebagai Pengontrolan Smarthome Berbasis Raspberry Pi. *JTEIN: Jurnal Teknik Elektro Indonesia*, 1(2), 129-134
- Sabna, E. 2022. Aplikasi Chatbot Sebagai Customer Support Untuk Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Mahasiswa: Aplikasi Chatbot Sebagai Customer Support Untuk Meningkatkan Pelayanan Terhadap Calon Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Komputer*, 11(1), 21-24.
- Simarmata, Janner. 2009. "Perancangan Basis Data ", Andi Offset. Yogyakarta
- Soekarta, R. 2019. Perancangan Sistem Informasi Pariwisata Kota Sorong Menggunakan Web dan Line@ Chatbot Sebagai Media Informasi Pariwisata. *Insect (Informatics and Security): Jurnal Teknik Informatika*, 4(2), 71-77.
- Stocker, T, 2014. *Climate change 2013: the physical science basis: Working Group I contribution to the Fifth assessment report of the Intergovernmental Panel on Climate Change*. Cambridge university press.
- Susatyo Herlambang, 2010, *Public Relations and Customer Service*, Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Suyanto 2011, *Artificial Intelligence*, Informatika, Bandung
- Vasiljeva, T., Shaikhulina, S., & Kreslins, K. 2017. Cloud computing: Business perspectives, benefits and challenges for small and medium enterprises (case of Latvia). *Procedia Engineering*, 178, 443-451.
- Yadi Utama. 2011. "Sistem Informasi Berbasis Web Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya". *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*. Volume 3, No. 2.
- Masykur, F., & Prasetyowati, F. (2016). Aplikasi rumah pintar (smart home) pengendali peralatan elektronik rumah tangga berbasis web. *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput*, 3(1), 51-58.
- Naista, D. (2017). *Codeigniter Vs Laravel*. Yogyakarta: CV. Lokomedia.
- Adamopoulou, Eleni, and Lefteris Moussiades. "An overview of chatbot technology." *IFIP International Conference on Artificial Intelligence Applications and Innovations*. Springer, Cham, 2020.

- Imamah, Firdha, and Ardiansyah Does. "Aplikasi chatbot (milki bot) yang terintegrasi dengan web CMS untuk customer service pada UKM MINSU." *Jurnal Cendikia* 16.2 Oktober (2018): 100-106.
- Khanna, Anirudh, et al. "A study of today's AI through chatbots and rediscovery of machine intelligence." *International Journal of u-and e-Service, Science and Technology* 8.7 (2015): 277-284.
- Fibriasari, H., Waluyo, B. D., Putri, T. T. A., & Togatorop, M. R. S. (2022). MEMBANGUN CHATTER ROBOT (CHATBOT) WHATSAPP DAN TELEGRAM UNTUK INFORMASI PARI.
- Sianipar, Rismon Hasiholan. *Pemrograman Javascript: Teori Dan Implementasi*. Vol. 1. Penerbit Informatika, 2015.
- Bahartyan, Egga, Nurdin Bahtiar, and Indra Waspada. "Integrasi Chatbot Berbasis Aiml Pada Website E-Commerce Sebagai Virtual Assistant Dalam Pencarian Dan Pemesanan Produk (Studi Kasus Toko Buku Online Edu4Indo. Com)." *Jurnal Masyarakat Informatika* 5.10 (2015): 34-43.
- Fernos, Jhon, and Yosef Eka Putra. "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega Syari'ah Padang." (2019).
- Raspati, Galih, Andi Riyanto, and Rusli Nugraha. "MENYELARASKAN CUSTOMER SERVICE DAN KEPERCAYAAN MEREK UNTUK MEMAKSIMALKAN KEPUASAN KONSUMEN." *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 9.2 (2020): 82-99.
- Natasya, Putri, and Doni Marlius. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang." (2021).
- Baene, Eduar. "Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit." *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi* 1.1 (2022)