

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fauzi, S.Kom. MK, Agus Heri Yunial, S.Kom. MK. 2025. *TESTING DAN QA PERANGKAT LUNAK: Memahami Konsep, Metode, Teknik, dan Pendekatan dalam Pengujian*. 6(0):167–186.
- Albaqir AH, Winarti W. 2025. *Aplikasi Manajemen Penjualan dan Inventori pada Toko Ritel (Teori, Perancangan dan Implementasi Sistem Berbasis Waterfall)*. CV Eureka Media Aksara. <https://books.google.co.id/books?id=Q4OeEQAAQBAJ>.
- Amalia Hanifa, Muhammad Eka, Chaeroen Niesa, Abrar Hadi, Novia Hasdyna STMK, Rozzi Kesuma Dinata STME, Aminah SPMP, Nunsina STMK, Ari Usman STMK, Tajrin SKMK, et al. 2024. *RPL (Rekayasa Perangkat Lunak)*. Serasi Media Teknologi. <https://books.google.co.id/books?id=AP0UEQAAQBAJ>.
- Amelia D, Ovilia Z, Sinta EM. 2014. Penerapan Metode Pieces Framework Untuk Audit Sistem Informasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan TikTok Shop. *J Sist Inf Univ Suryadarma*. 13(1):89–96. <https://doi.org/10.35968/jsi.v13i1.1738>.
- Aprilia Sulistyohati SKME, Millati Izzatillah SKM, Redo Abeputra Sihombing MK, Fauzan Natsir MK, Rofiq Harun MK. 2025. *Kuasai UML dalam 30 Menit: Rahasia Cepat Membuat Sistem Pemilihan Karyawan Terbaik*. PT Penerbit Qriset Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=-W-VEQAAQBAJ>.
- Ardilla, Y. (2021). Sistem Informasi Berbasis Komputer. Dalam M. Ridwan, Y. Widiastiwi, A. Zaidiah, R. H. Purabaya, I. N. Isnainiyah, Y. Ardilla, Kraugusteeliana, E. Krisnanik, R. Yuliana, I P. S. Arta, S. Ningsih, I. P. Solihin, Guntoro, A. R. Putra, & T. Rahayu, *Sistem Informasi Manajemen* (hlm. 99-100). Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Gopur, Iwan Asmadi(2023; © 2023). *Sistem informasi manajemen dalam organisasi / Dr. Gopur, M.M., M.Pd., Iwan Asmadi, S.E., M.M.* Sleman: Penerbit Deepublish.
- Auladhana TN, Komarudin O, Purnamasari I. *AGILE PENGEMBANGAN SISTEM PEMESANAN ONLINE BERBASIS WEB (STUDI KASUS : MERCY ' S COFFEE)*. 14(1).

- Awaliah N. 2025. Perancangan Sistem *Customer Relationship Management* Berbasis Web. *J Ilm Sist Inf*. 4(1):37–48. <http://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JUISI>.
- Bernadetha, SKM. MK, Atiqah Meutia Hilda, S.Kom. MK, Indah Purnamasari, S.T. MK, Yahdi Kusnadi MK, Syaiful Anwar MK, Dewi Ayu Nur Wulandari MK, Ardy Januantoro, S.Kom. MM, Sunarti MK, Siti Masripah MK, Nopi Purnomo, S.Kom. MK. 2025. *Fundamental Sistem Informasi: Teori dan Implementasi di Era Digital*.
- Budiarto, A. (2026). *Pelayanan pelanggan (customer service)*. Smart Global Nusantara.
- BUKU AJAR CRM BISNIS ONLINE. (2025). (n.p.): Yepri Endika.
- Cindy Adeliya Samosir. 2025. Strategi *Customer Relationship Management* untuk Meningkatkan Retensi Pelanggan di Era Digital. *Repeater Publ Tek Inform dan Jar*. 3(1):160–173. <https://doi.org/10.62951/repeater.v3i1.369>.
- Endang, Sofiah Nur Iradawaty NI. 2024. *Customer Relationship Manajemen dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil*. Volume ke-19.
- Febriawati, H., Pratiwi, B. A., Kosvianti, E., Angraini, W., Yanuarti, R., Oktarianita., Wati, N., & Suryani, I. (2024). *Pengendalian penduduk menuju keluarga sejahtera*. Penerbit Andi.
- Jayawardhana E, Utomo TP, Syaikhuddin MM. 2025. Pemanfaatan Metode Pieces Untuk Menganalisis Kinerja Sistem Pendataan Online Pada Aplikasi Fasih. *J Sist Informasi, Teknol Inf dan Komput*. 15(2):383–392. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>.
- Khairunnisa I, Harmadji DE, Ristiyana R, Harto B, Mekaniwati A, Widjaja W, Malau NA, Hayati TPTN, Faried AI, Purwanti T, *et al*. 2022. *USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH (UMKM)*.
- Kurniawan R. 2023. *Kombinasi Agile \& Waterfall Model Pengembangan Aplikasi Design Driven Development*. CV. Bintang Semesta Media. <https://books.google.co.id/books?id=dvjnEAAAQBAJ>.
- MISWADI, TRISNAWAN AB, HASANUDIN M, HANDAYANI T, ANWAR C, ZAENUDDINI, WAYAHDI MR, ALAMSYAH D, HARTONO R, SUGARA EPA, *et*

- al. 2025. Buku Ajar Rekayasa Perangkat Lunak. *Buku Ajar Rekayasa Perangkat Lunak*., siap terbit.
- Mubaraq MA, Putri RA, Harahap AM. 2026. Implementasi Crm pada E-Commerce sebagai Media Penjualan pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Penghasil Kopi. 5(1):4819–4830.
- Ni Wayan Purnawati, S.T. M., I Nyoman Alit Arsana M., Ita Arfyanti, S.Kom. M., Iqbal Ramadhani Mukhlis, S.Kom. MK, Sulistyowati, S.T. MK, Fely Dany Prasetya, S.Kom. MT., Iwan Tri Bowo, S.Kom. MT., Rahman Abdillah MT, Christian Tonyjanto, S.Kom. MP, Anisa Putri, SE. M, *et al.* 2024. *Sistem Infomasi (Teori dan Implementasi Sistem Informasi di Berbagai Bidang)*. Volume ke-19. Ni Wayan Purnawati, S.T. M., I Nyoman Alit Arsana M., Ita Arfyanti, S.Kom. M., Iqbal Ramadhani Mukhlis, S.Kom. MK, Sulistyowati, S.T. MK, Fely Dany Prasetya, S.Kom. MT., Iwan Tri Bowo, S.Kom. MT., Rahman Abdillah MT, Christian Tonyjanto, S.Kom. MP, Anisa Putri, SE. M, *et al.*, editor.
- Nirsal, S.Kom. MP, Eko Budihartono, S.T. MK, Fitrah Eka Susilawati, S.Kom. MK, Hardiana, S.Kom. MM, Nur Annisa, S.Kom. MK, Vicky Bin Djusmin, S.Kom. MK, Dianradika Prasti, S.Kom. MK, Muhammad Idham Rusdi, S.T. MK, Ulvah, S.Kom. MM, Fajar Novriansyah Yasir, S.Kom. MK, *et al.* 2025. *REKAYASA PERANGKAT LUNAK*. Volume ke-2.
- Priyoatmoko W, Putra YWS, Anggraeni MD, Impran A, Yunita F, Nugroho AS, Cahyanto TA, Santoso KI, Natsir F, Kusuma AFAA. 2025. *Pemrograman Web Dasar*.
- Reksiyano, R. D., & Andarsyah, R. (2025). *Teknik Rahasia Menyembunyikan Gambar Keamanan Tingkat Tinggi dengan Steganografi*. Penerbit Buku Pedia.
- Sarjana S, Susandini A, Azmi Z, Ratnasari K, Luhglatno, Noviany H, Setyowati L. 2022. *MANAJEMEN UMKM (Konsep dan Strategi di Era Digital)*. Volume ke-2.
- Shella, K. (2021). MAKALAH MODEL/PROSES PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK. Shella Rahmawati.
- Soufitri F. 2023. Konsep Sistem Informasi. *J Adm Pendidik*. 3(1).
<https://doi.org/10.17509/jap.v3i1.6095>.

Alivia Rahma Fatekhasari, 2026

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) BERBASIS WEB UNTUK PENINGKATAN LAYANAN OMAH KOPI 78

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Komputer, D3 Sistem Informasi

[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

Sriadhi TL. 2021. *Program Web Dasar*.

Teguh Santoso J, Migunani Mk. 2021. *Sistem Berorientasi Obyek dengan UML*.
<https://penerbit.stekom.ac.id/index.php/yayasanpat/article/view/158/180>.

Wicaksono SR. 2021. *Black-Box Testing*.