

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Wahyuni and H. Irawan, “PENERAPAN ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM) DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS DAN PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN,” pp. 489–496, 2020.
- [2] Z. Nur and I. Mukhlash, “Implementasi Business Intelligence Pada Manajemen Report Bank XYZ,” *J. Sains Dan Senni Pomits*, vol. 3, no. Bisnis Intelijen, pp. 16–21, 2014.
- [3] D. Prianto, I. Fahmi, and B. Sartono, “Strategi Manajemen Pelanggan Internet Rumah Pascabayar Berdasarkan Faktor yang Berpengaruh Terhadap Churn Pelanggan,” vol. 8, pp. 128–133, 2020.
- [4] Y. K. Sari, F. W. Wibowo, T. Informatika, F. Teknik, and U. A. Yogyakarta, “Prediksi Customer Churn Berbasis Adaptive Neuro Fuzzy Inference System,” vol. 2, no. 1, pp. 32–39, 2018.
- [5] T. Sectors, “Prediction Of Churning Customers for Bank and Telecommunication Sectors,” *J. Popul. Ther. Clin. Pharmacol.*, vol. 30, no. 11, pp. 385–391, 2023, doi: 10.47750/jptcp.2023.30.11.039.
- [6] G. P. Hartawan, “IMPLEMENTASI RATIONAL UNIFIED PROCESS DALAM SISTEM INFORMASI E-SEKOLAH (Studi Kasus SMA Negeri 1 Cibadak),” *J. SANTIKA J. Ilm. Sains dan Teknol.*, vol. 7, no. 1, pp. 563–571, 2017.
- [7] I. Seprina and E. Yulianingsih, “Penerapan Metode RUP Untuk Sistem Pengajuan Cuti Pegawai Di SMA AZ-Zahra Palembang Berbasis Web Mobile,” *J. Ilm. Matrik*, vol. 24, no. 1, pp. 89–95, 2022, doi: 10.33557/jurnalmatrik.v24i1.1691.
- [8] R. Nugraha, “Rancang Bangun Sistem Crm (Customer Relationship Management) Berbasis Web Dengan Pola Mvc,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 1, pp. 70–85, 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i1.1388.
- [9] L. C. Cheng, C. C. Wu, and C. Y. Chen, “Behavior analysis of customer

- churn for a customer relationship system: An empirical case study,” *J. Glob. Inf. Manag.*, vol. 27, no. 1, pp. 111–127, 2019, doi: 10.4018/JGIM.2019010106.
- [10] S. Saleh and S. Saha, “Customer retention and churn prediction in the telecommunication industry: a case study on a Danish university,” *SN Appl. Sci.*, vol. 5, no. 7, 2023, doi: 10.1007/s42452-023-05389-6.
- [11] R. Y. R. NORMA, “PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL PELANGI MALANG,” no. 0910223101.
- [12] A. S. RMS, “Implementasi OLAP Menggunakan Dashboard Holistics Software Pada LPPM STMIK Pelita Nusantara,” *J. Teknol. dan Ilmu Komput. Prima*, vol. 2, no. 1, pp. 55–59, 2019, doi: 10.34012/jutikomp.v2i1.457.
- [13] I. S. dan G. U. Novan Mamoto, “Implementasi Pembangunan Infrastruktur Desa Dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi) Desa Ongkaw Ii Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan,” *Jur. Ilmu Pemerintah.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2018.
- [14] T. Jaffisa, “Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil Di Kelurahan Martubung,” vol. 16, no. 53, pp. 2716–3083, 2022.
- [15] I. Munandar and T. N. Sari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management (CRM) terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada CV Mars Global Group The Influence of Service Quality and Customer Relationship Management (CRM) on Customer Purchasing Decisions at CV Mars,” *J. Ekon. Bisnis, dan Manaj.*, vol. 2, no. 1, pp. 15–26, 2023.
- [16] I Putu Agus Eka Pratama, *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TEORI DAN PRAKTEK BERBASIS OPEN SOURCE*. Bandung: Informatika Bandung, 2019.
- [17] S. F. W. dan H. Firmansyah, “Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse,” *J. Bisnis dan Pemasar.*, vol. 11, no. 1, p. 11, 2021.
- [18] I. A. Pangestu and G. T. Mardiani, “Sistem Informasi Rekomendasi Produk

- Dengan Pendekatan Customer Relationship Management Di Cv. Xyz,” *Komputa J. Ilm. Komput. dan Inform.*, vol. 10, no. 2, pp. 78–86, 2022, doi: 10.34010/komputa.v10i2.6807.
- [19] V. R. Hananto, A. D. Churniawan, and A. P. Wardhanie, “Perancangan Analytical CRM untuk Mendukung Segmentasi Pelanggan di Institusi Pendidikan,” *J. Ilm. Teknol. Inf. Asia*, vol. 11, no. 1, p. 79, 2017, doi: 10.32815/jitika.v11i1.55.
- [20] M. M. S. Nurhidayat and Dyah Anggraini, “Analysis and Classification of Customer Churn Using Machine Learning Models,” *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 7, no. 6, pp. 1253–1259, 2023, doi: 10.29207/resti.v7i6.4933.
- [21] A. Yulianto and F. Firmansyah, “Prediksi Customer Churn Pada Bisnis Retail Menggunakan Algoritma Naïve Bayes,” *Remik*, vol. 6, no. 1, pp. 41–47, 2021, doi: 10.33395/remik.v6i1.11196.
- [22] B. K. Easterita, I. Arwani, and D. E. Ratnawati, “Pengembangan Data Warehouse dan Online Analytical Processing (OLAP) untuk Data Artikel pada Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK),” *J. Sist. Informasi, Teknol. Informasi, dan Edukasi Sist. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 12–22, 2020, doi: 10.25126/justsi.v1i1.2.
- [23] R. Riksazany and M. Ayub, “Eksplorasi Data Warehouse Penjualan dengan Tableau,” *J. Strateg.*, vol. 1, no. November, p. 574, 2019, [Online]. Available: <https://www.tableau.com/products>
- [24] Berlin and Y. C. Giap, “Penerapan Business Intelligence Pada Cv. Tanggamas Chemichal Dengan Metode Olap,” *Algor*, vol. 2, no. 1, pp. 57–65, 2020.
- [25] M. Ahmad Haidar, “Knowledge Discovery in Database Untuk Model Online Analytical Processing (Olap) Data Kemiskinan,” *J. Ilm. MATRIK*, vol. 17, no. 2, pp. 99–108, 2015, [Online]. Available: <http://www.scribd.com>
- [26] M. Arafat, “Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Online Percetakan Sriwijaya Multi Grafika Berbasis Website,” *Intech*, vol. 3, no. 2, pp. 6–11, 2022, doi: 10.54895/intech.v3i2.1691.

- [27] “Частота Асимптоматической Гиперурикемии Среди Взрослых Больных Сахарным Диабетом 1-Го И 2-Го Типа,” *Int. J. Endocrinol.*, vol. 16, no. 4, pp. 327–332, 2021, doi: 10.22141/2224-0721.16.4.2020.208486.
- [28] W. D. Kurniawan, A. P. Budijono, and Y. Yunus, “Pengembangan Web Sebagai Media Informasi Dan Promosi Program Studi S1 Pendidikan Teknik Mesin Jurusan Teknik Mesin Unesa,” *J. Vocat. Tech. Educ.*, vol. 2, no. 1, pp. 41–49, 2020, doi: 10.26740/jvte.v2n1.p41-49.
- [29] I. D. Sintawati, “KOMPARASI METODE RAD DENGAN RUP PADA PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI,” vol. 7, pp. 94–100, 2022.
- [30] “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RESERVASI KAMAR HOTEL BERBASIS WEB DENGAN METODE RUP (RATIONAL UNIFIED PROCESS),” vol. 4, no. 1, pp. 1–23, 2016.
- [31] Y. Andriariza, “Identifikasi Aplikasi E-Komunitas Industri Kreatif Sektor Kerajinan (Kasus Di Dekranasda Kota Bogor),” *J. Penelit. Pos dan Inform.*, vol. 6, no. 1, p. 93, 2016, doi: 10.17933/jppi.2016.060106.
- [32] A. W. Adawiyah, “Analisa Pengaruh Paket Wisata Destinasi Pangalengan Terhadap Keuntungan Berdasarkan Skenario Pemodelan Menggunakan Aplikasi Anylogic (Studi Kasus : PT. Java Wisata),” *J. Ilm. Multidisipline*, vol. 1, no. 5, pp. 2986–6340, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8045293>
- [33] R. Taufik, P. Citra Dewi, K. Widina, and A. Anwar, “Analisis Banjir di Kota Bandung dengan Pemodelan Sistem Rich Picture Diagram,” *J. Inov. Masy.*, vol. 1, no. 2, pp. 202–210, 2021, [Online]. Available: <https://bandungkota.bps.go.id/>
- [34] Pitrawati and Arif Sanjaya, “Rekayasa Perangkat Lunak Perhitungan Harga Pokok Produksi Metode Full Costing Pada Umkm Mitra Cake Di Bandar Lampung,” *J. Inf. dan Komput.*, vol. 9, no. 2, pp. 154–162, 2021.
- [35] U. M. Language, “Unified Modeling Language (UML),” *Encycl. Comput. Graph. Games*, vol. 6341, no. November, pp. 1935–1935, 2024, doi: 10.1007/978-3-031-23161-2_301199.
- [36] Ihramsyah and V. Yasin, “Perancangan Aplikasi Sistem Informasi

- Penjualan,” *J. Widya*, vol. 4, no. 1, pp. 117–139, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.amikwidyloka.ac.id/index.php/awl>
- [37] Suharni, E. Susilowati, and F. Pakusadewa, “Perancangan Website Rumah Makan Ninik Sebagai Media Promosi Menggunakan Unified Modelling Language,” *Rekayasa Inf.*, vol. 12, no. 1, pp. 1–12, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.istn.ac.id/index.php/rekayasainformasi/article/view/1527/1021>
- [38] Muhammad Romzi and B. Kurniawan, “JTIM : Jurnal Teknik Informatika Mahakarya,” *JTIM J. Tek. Inform. Mahakarya*, vol. 03, no. 2, pp. 37–44, 2020.
- [39] A. F. P. Damayanti, “Penerapan Metode Extreme Programming Dalam Perancangan Sistem Informasi Majalah Dinding Digital,” *Damayanti*, vol. 3, pp. 32–51, 2023, [Online]. Available: <https://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta/article/view/998/676>
- [40] N. Nasril and G. Aribah, “Perancangan Sistem Informasi Linieritas Bidang Studi Pada Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan,” *J. Lentera ICT*, vol. 4, no. 1, pp. 34–52, 2018.
- [41] U. Dirgantara and M. Suryadarma, “Perancangan Sistem Informasi Persediaan Barang Berbasis Web Pada Pt. Xyz (Department It Infrastructure),” *J. Sist. Inf. Univ. Suryadarma*, vol. 10, no. 1, 2014, doi: 10.35968/jsi.v10i1.993.
- [42] H. Kurniawan, W. Apriliah, I. Kurnia, and D. Firmansyah, “Penerapan Metode Waterfall Dalam Perancangan Sistem Informasi Penggajian Pada Smk Bina Karya Karawang,” *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 14, no. 4, pp. 13–23, 2021, doi: 10.35969/interkom.v14i4.78.
- [43] L. Liu, “Class Diagrams,” *Requir. Model. Coding*, vol. 06, pp. 119–151, 2020, doi: 10.1142/9781786348838_0006.
- [44] Handy and J. Susilo, “Aplikasi Pengujian White-Box Ibi Online Judge,” *J. Inform. dan Bisnis*, vol. 3, pp. 56–68, 2014.

- [45] M. F. Londjo, “Implementasi White Box Testing Dengan Teknik Basis Path Pada Pengujian Form Login,” *J. Siliwangi*, vol. 7, no. 2, pp. 35–40, 2021.
- [46] Agustini and W. J. Kurniawan, “Sistem E-Learning Do’a dan Iqro’ dalam Peningkatan Proses Pembelajaran pada TK Amal Ikhlas,” *J. Mhs. Apl. Teknol. Komput. dan Inf.*, vol. 1, no. 3, pp. 154–159, 2019.
- [47] P. Fernando, I. Junaedi, and A. Budi Yulianto, “Perancangan Sistem Informasi Booking Studio Musik Berbasis Website Di Studio Abe Music Dengan Metode Waterfall,” *J. Sains dan Teknol. Widyalyoka*, vol. 2, no. 2, pp. 179–205, 2023, doi: 10.54593/jstekwid.v2i2.183.
- [48] Rosa and Shalahuddin, “Pemodelan Visual dengan Menggunakan UML dan Rational Rose,” *J. Teknol. Inf. Din.*, vol. 14, no. 1, pp. 23–29, 2013.