

Daftar Pustaka

- Abdillah, L. A., HS, S., dkk. 2021. *Metodologi Penelitian & Analisis Data Comprehensive*. Insania
- Andesti, dkk., 2023. *Mechatbot: Chatbots Kecerdasan Buatan Sebagai Solusi Layanan Informasi Kampus Berbasis It*. Journal Of Information System, Computer Science And Information Technology | 206.
- Asraini, D. 2019. *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pt. Nusantara Surya Sakti Sumbawa*. Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 2(1).
- Bariah dan Imnia. 2022. *Pengembangan Virtual Assistant Chatbot Berbasis Whatsapp Pada Pusat Layanan Informasi Mahasiswa Institut Pendidikan Indonesia*. Garut JURNAL PETIK 8(1):66-79
- Bouhia, M., Rajaobelina, L., PromTep, S., Arcand, M., & Ricard, L. (2022). *Drivers of privacy concerns when interacting with a chatbot in a customer service encounter*. International Journal of Bank Marketing.
- Carissa, A. O. 2014. *Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bandung Sport Distro Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 15 No.1.
- Chaulina, A. O. 2019. *Implementasi Chatbot Menggunakan Dialogflow dan Messenger Untuk Layanan Customer Service Pada E-Commerce*. JIMP (Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan). Vol 4, No 3.
- Haryanto, Y., dan Fatwanto, L. (2018). *Analisis penggunaan chatbot dalam layanan kesehatan*. Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer, 6(1), 1-5.
- Kartini dkk. 2022. *Pemanfaatan Media Whatsapp Sebagai Sarana Komunikasi Bagi Pustakawan*. Jurnal Perpustakaan dan Informasi. ISSN: 2797-2275.
- Munandar, I dan Sari, T.N. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management (CRM) terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada CV Mars Global Group*. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen. Vol. 2 No. 1.
- Okpatrioka, (2023). *Research And Development (R&D) Penelitian Yang Inovatif Dalam Pendidikan* Jurnal Pendidikan. Bahasa dan Budaya Vol.1, No.1

- P, E. N. S. C. dan Afrianto, I. (2015), '*Rancang Bangun Aplikasi Chatbot Informasi Objek Wisata Kota Bandung Dengan Pendekatan Natural Language Processing*. *Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*. Vol. 4(1), 49-54.
- Prasetyo, D. B. (2018). "*The blue ticks tell it all*": *How WhatsApp is changing the communication practices of Indonesian migrant workers*. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(16), 2704-2719.
- Pranajaya & Wicaksono, H. 2018. *Pemanfaatan Aplikasi Whatsapp (Wa) Di Kalangan Pelajar: Studi Kasus di MTS Al Muddatsiriyah Dan MTS Jakarta Pusat*. ORBITH VOL. 14 NO. 1 : 59.
- Pressman, R. S. 2010. *Software Engineering A Parctioner's Approach Seventh Edition*. MC Graw Hill Higher Education. ISBN 978-0-07-337597-7.
- Putra, A. S., 2022. *Evaluasi Sistem Pemesanan Tiket Bus Menggunakan Business Process Reengineering*. *Jurnal Komputer, Informasi Teknologi, dan Elektro* e-ISSN: 2252-7036 Vol.7 No.3 : 140-145.
- Yusrika, P. Y., dkk. (2022), *Rancang Bangun Chatbot Untuk Meningkatkan Pelayanan Customer Pada Aplikasi Traveloka*. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi* Vol 3 No 2.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suryantara, I. G. N. 201. *Merancang Aplikasi dengan Metodologi Extreme Programings*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Szalika, G., & Yulianingsih, E. 2022. Penerapan Konsep CRM Pada Penyewaan Lapangan Bulutangkis Berbasis Web. *Jurnal Jupiter*, Vol.14 No.2. Hal 456-464
- Wilantara, P., & Maharani, D. 2022. Pemanfaatan WhatsApp Grup Sebagai Media Komunikasi Di Kalangan Orang Tua Murid. *Jurnal Inovasi* Vol.16 No.1 : 33-41
- Zyad, R, dkk. (2022). *Pengembangan Aplikasi Chatbot Pemesanan Rizqy Katering*. *Prosiding Serina IV*. Vol. 2 No. 1.