

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rismawati, “Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Servqual-Six Sigma (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa),” 2019.
- [2] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, “PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017,” May 2017.
- [3] Kantor Kecamatan Kedungbanteng, “Metode Servqual-Six Sigma Untuk Peningkatan Kualitas,” Vol. 3, No. 4, Pp. 625–634, 2014.
- [4] R. Sari, “Metode Six Sigma Untuk Tingkatkan Kualitas,”*jurnal* ,vol 5, 2019.
- [5] N. Wulandari, A. Sauddin, And I. Iii, “Analisis Kualitas Layanan Pada Fakultas Sains Dan Teknologi Menggunakan Metode Zone Of Tolerance, Kano Dan Lean Six Sigma" (Studi Kasus : Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar)".”
- [6] H. G. Nastiti, B. A. Wibowo, D. Ayunita Nugraheni Nurmala Dewi Program Studi Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan, D. Perikanan Tangkap, F. Perikanan Dan Ilmu Kelautan, And U. Diponegoro Jl Soedarto, “At Cilacap Oceanic Fishing Port,” 2016.
- [7] A. Mahendingratry, I. Gede, And A. W. Herawan, “Implementasi Dmaic Sixsigma Dalam Meningkatkan Layanan Puskesmas X Di Kota Malang,”*jurnal*, vol. 6, No 1, 2020.
- [8] Pemerintahan Kota Surabaya, “Kelurahan Dukuh Menanggal ,” 2019. https://Pemerintahan.Surabaya.Go.Id/Home/Kelurahan_Dukuh_Menanggal 1 (Accessed May 29, 2023).
- [9] H. Setiadi, And M. Willyo, “Analisis Peningkatan Pelayanan Pelanggan Pada Bisnis Jasa Kurir Menggunakan Metode Six Sigma-Dmaic Studi: Pada Mail Processing Centre-Pt Pos Indonesia (Persero),” Vol. 11, No. 2, 2021.
- [10] K. Yang and B. El-Haik, *Design for Six Sigma A Roadmap for Product Development*. New York (N.Y.), United States: McGraw-Hill, 2009.
- [11] V. Gaspersz, *Pedoman Implementasi Six Sigma Terintegrasi Dengan ISO 9001:200, MBNQA, & HACCP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2002. Accessed: May 21, 2023.
- [12] H. Setiadi, And M. Willyo, “Analisis Peningkatan Pelayanan Pelanggan Pada Bisnis Jasa Kurir Menggunakan Metode Six Sigma-Dmaic Studi: Pada Mail Processing Centre-Pt Pos Indonesia (Persero),” Vol. 11, No. 2, 2021.

- [13] E. Purnamawati, “Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan AHP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya,” 2018.
- [14] P. Meryana and A. Wike. “Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) Dan Six Sigma (Studi Kasus Pada ‘Restoran Dahlia’ Pasuruan),” Vol.4 No.3, 2017.
- [15] J. M. Juran, *Juran’s Quality Handbook*, 5th ed. New York etc., United States: McGraw-Hill, 1998.
- [16] S. Muhlisoh, “Analisa Kepuasan Pelanggan Di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality,” *Sainstech*, Vol. 29, Jan. 2019.
- [17] A. N. Farah, “Perancangan Perbaikan Sistem Layanan Publik Dengan Integrasi Metode Servqual, Kano, Dan Qfd (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Ceper),” 2018.
- [18] V. Gasperz, *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- [19] V. Gasperz, "Six Sigma", dalam *The Executive Guide to Implementing Lean Six Sigma*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- [20] Dyadem, *Guidelines For Failure Mode And Effects Analysis For Automotive, Aerospace And General Manufacturing Industries*. 2003.
- [21] A. Zeithaml, “Servqual A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality ,” *Journal Of Retailing*, Vol. 64, 2002.
- [22] Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, “Data Penduduk Kecamatan Gayungan,”2019.
<https://Surabayakota.Bps.Go.Id/Statictable/2020/06/26/859/Banyaknya-Penduduk-Menurut-Agama-Dan-Jenis-Kelamin-Kecamatan-Gayungan-Tahun-2019.Html> (Accessed Jan. 18, 2023).
- [23] A. Rangga, and A. Nalendra, *Statistika Seri Dasar dengan SPSS*, vol. 1. Bandung, 2021.
- [24] A. C. Kusuma, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual ,” *ISSN* , Vol. 5, 2019.
- [25] Valarie A. Zeithaml, “A Conceptual Framework For Understanding Service Quality: Implications For Future Research And Managerial Practice,” 2000.
- [26] S. A. Mustaniroh, “Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) (Studi Kasus Pada “Waroeng X” Cab. Soekarno Hatta-Malang) ,” Vol. 11, 2010.

- [27] E. Purnamawati, “Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan AHP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Surabaya,” 2016.
- [28] T. A. Petrus Wisnubroto, “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Six Sigma Pada Hotel Malioboro Inn Yogyakarta,” 2012.
- [29] J. Hair, W. Black, B. Babin, and R. Anderson, *Multivariate Data Analysis*, 7th ed. Boston, United States: Pearson, 2010.
- [30] I.G. Herawan, “Analisis Kualitas Pelayanan Di Puskesmas X Menggunakan Metode Servqual Dan Saran Perbaikannya,” 2017.
- [31] Erika And S. Muhliso, “Analisa Kepuasan Pelanggan Di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok Dengan Metode Service Quality,” *ISSN*, Vol. 29, 2019.
- [32] F. A. P. Abni, "Analisis Kualitas Pelayanan Akademik dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya Menggunakan Metode Servqual", *Jurnal Tugas Akhir*, Vol. 1, no 1, pp. 44-45, 2022.
- [33] W. Widyarto, “Analisis Pengendalian Kualitas Air Minum Dalam Kemasan Menggunakan Metode Six Sigma,” *INTECH*, Vol. 5, 2019.
- [34] D. Press, “*Guidelines For Failure Mode And Effect Analysis, For Automotive, Aerospace And General Manufacturing Industries*,” 1st ed. New York, United States: Boca Raton, 2003.
- [35] M. Siswanto, “Continuous Quality Improvement Dalam Manajemen Mutu,” *Jurnal Manajemen Mutu*, vol. 1, pp. 120–132, 2018. doi:10.31219/osf.io/ev7x2