

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., Pujotomo, D., & Puspitasari, D. (2015). Pengembangan Strategi Hubungan Pelanggan Berdasarkan Segmentasi Pelanggan Menggunakan Data Mining. *Industrial Engineering Online Journal*, 4(2).
- Alkiayat, M. (2021). A Practical Guide to Creating a Pareto Chart as a Quality Improvement Tool. *Global Journal on Quality and Safety in Healthcare*, 4(2). <https://doi.org/10.36401/jqsh-21-x1>
- Amaliah, K. R., Ahmad, S. N., & Rustan, F. R. (2021). APLIKASI METODE PIECES DALAM MENGANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGGUNA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM. *STABILITA || Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 9(1). <https://doi.org/10.55679/jts.v9i1.16957>
- Ardian Burhandono, & Sinaga, N. (2022). Menjaga Keandalan Sistem PLTS dengan Metode Failure Mode Effect Analysis (FMEA). *JURNAL TEKNIK INDUSTRI*, 12(1). <https://doi.org/10.25105/jti.v12i1.13958>
- Bakar, M. A. A., Sutari, W., & Sjafrizal, T. (2018). Usulan Perbaikan Untuk Minimasi Defect Pada Produk Sambungan Tee Dengan Menggunakan Metode Six Sigma. *EProceedings*
- Curkovic, S., Scannell, T., & Wagner, B. (2015). Using FMEA for Supply Chain Risk Management. *Managing Supply Chain Risk, March 2016*, 40–57. <https://doi.org/10.1201/b18610-5>
- Damanik, R. I., Zurairah, M., Rezeki, R., & Refiza, R. (2023). Analisis Kehilangan Minyak (Oil Losses) Pada Proses Pengolahan CPO (Crude Palm Oil) Di PT. Perkebunan Nusantara IV Kebun ADOLINA. *VOCATECH: Vocational Education and Technology Journal*, 5(1). <https://doi.org/10.38038/vocatech.v5i1.141>
- Douglas C. Montgomery. (2013). *Introduction to Statistical Quality Control*.
- Fithri, P. (2019). SIX SIGMA SEBAGAI ALAT PENGENDALIAN MUTU PADA HASIL PRODUKSI KAIN MENTAH PT UNITEX, TBK. *J@ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 14(1). <https://doi.org/10.14710/jati.14.1.43-52>
- Harahap, D. M. (2015). Analisis Kualitas Produk Pipa API 5L dengan

- Menggunakan Metode Six Sigma (DMAIC) pada Plant KT 24 di PT XYZ. *Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie*.
- Haryanto, T., & Bachtiar, I. (2020). Perbaikan Kualitas Proses Pembuatan Produk Standar Motor dengan Menggunakan Metode Six Sigma. *Prosiding Teknik Industri*, 2504.
- Hidayat, E., Wibowo, H., & ... (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). ... , *Teknologi, Dan Sains*, 5.
- Hilmi, R. Z., Hurriyati, R., & Lisnawati. (2018). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG MENGGUNAKAN PENDEKATAN SIX SIGMA DI PT TIKI JNE KOTA BANDAR LAMPUNG*. 3(2), 91–102.
- Himawan, D. H. P., & Herwanto, D. (2024). Pengendalian Kualitas Produk Cacat Spun pile di PT. X dengan Menggunakan Metode Six Sigma. *Industrika : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(3), 624–634. <https://doi.org/10.37090/indstrk.v8i3.1450>
- Kuncoro, D. S., & Retnowati, D. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS). *JISO : Journal of Industrial and Systems Optimization*, 6(1). <https://doi.org/10.51804/jiso.v6i1.69-75>
- Kurniaty, H. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KARAU KUALA TAHUN 2022. *Pencerah Publik*, 9(1). <https://doi.org/10.33084/pencerah.v9i1.3383>
- Latumahina, M. D. (2011). *IMPLEMENTASI ORGANIZATIONAL UNIT SERTA STRATEGI TERAPAN PENEMPATAN DAN PENGAMBILAN STOCK PADA SISTEM ERP BERBASIS SAP R/3 WAREHOUSE MANAGEMENT STUDI KASUS : COLDSTORAGE 3 COLDSTORE OFFICE ICE CREAM WALL'S OUTBOUND PT. UNILEVER INDONESIA, TBK*.
- Lutfianto, M. A., & Prabowo, R. (2022). Integrasi Six Sigma dan FMEA (Failure Mode And Effect Analysis) untuk Peningkatan Kualitas Produk Koran (Studi Kasus: PT. ABC Manufacturing – Sidoarjo, Jawa Timur – Indonesia). *JIEMS*

- (*Journal of Industrial Engineering and Management Systems*), 15(1).
<https://doi.org/10.30813/jiems.v15i1.3599>
- Mahardika, K. B. D., Sarofa, U., & Jariyah, J. (2023). Peningkatan Kualitas Produk Sempol Ayam Frozen Dengan Metode Sigma di UMKM XYZ, Gianyar-Bali. *AKM: Aksi Kepada Masyarakat*, 4(1). <https://doi.org/10.36908/akm.v4i1.833>
- Muchsin. (2015). Aplikasi Peta Kendali Dalam Praktikum Kendali Mutu. *Jurnal Mekanikal*, 6(2), 608–614.
- Mustaniroh, S. A., & Prabaningtias, N. (2021). Analisis pengendalian kualitas produk keripik tempe Deny menggunakan pendekatan six sigma DMAIC terintegrasi fuzzy FMEA [Analysis of the quality control of Deny's tempe chips using a six sigma DMAIC-integrated fuzzy FMEA approach]. *Jurnal Teknologi & Industri Hasil Pertanian*, 27(1).
<https://doi.org/10.23960/jtihp.v27i1.12-23>
- Nastiti, H., Argo, J. G., & Sembiring, R. (2022). Analysis of SS Tempe production quality control with the six sigma method at Sirajussa'adah Islamic Boarding School Limo Depok. *International Journal of Business Ecosystem & Strategy* (2687-2293), 4(3). <https://doi.org/10.36096/ijbes.v4i3.350>
- Nendi, N., & Wibowo, A. (2020). Prediksi Jumlah Pengiriman Barang Menggunakan Kombinasi Metode Support Vector Regression, Algoritma Genetika dan Multivariate Adaptive Regression Splines. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(6).
<https://doi.org/10.25126/jtiik.2020722441>
- Perdana, D., Ardhyani, I. W., Lestariningsih, W., & Garini, S. A. (2025). Optimalisasi Kualitas Produk Dengan Pendekatan Metode Dmai Dalam Penerapan Six Sigma Pada Pt. Rm. *JISO : Journal of Industrial and Systems Optimization*, 7(2), 84–93. <https://doi.org/10.51804/jiso.v7i2.84-93>
- Prasetyo, A. (2020). *STRATEGI HUMAS PT. SAMUDERA INDONESIA SHIP MANAGEMENT UNTUK MEMBERIKAN LAYANAN YANG SANGAT BAIK UNTUK PELANGGAN*.
- Pratiwi, A. R., Fauzi, A., & Arman, A. (2020). ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION

- DEPLOYMENT (STUDI KASUS: BNI SYARIAH KCP CILANDAK). *Account*, 7(1). <https://doi.org/10.32722/acc.v7i1.2838>
- Prayogi, M. F., Sari, D. P., & Arvianto, A. (2023). Analisis Penyebab Cacat Produk Furniture Dengan Menggunakan Metode Failure Mode and Effect Analysis (Fmea) Dan Fault Tree Analysis (Fta) (Studi Kasus Pada Pt. Ebako Nusantara). *Jurnal Teknik Mesin S-1*, 11(3).
- Purnama, D. A., Shinta, R. C., & Helia, V. N. (2018). Quality improvements on creative industry by using Six Sigma: A study case. *MATEC Web of Conferences*, 154. <https://doi.org/10.1051/matecconf/201815401088>
- Putri, D. I., & Ngatilah, Y. (2021). Analisis Kualitas Produk Console Table dengan Menggunakan Metode Fault Tree Analysis (FTA) dan Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) di PT. Romi Violeta Sidoarjo. *JUMINTEN*, 2(5). <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i5.322>
- Raden Harioprabowo, Akbar Wicaksono, M. (2020). Analisis Kualitas Layanan Restoran dengan Menggunakan Metode Service Quality dan Diagram Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang Kereta Api DAOP 2 Bandung. *Prosiding Manajemen*, 6(1).
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Ridwan, A., Arina, F., & Permana, A. (2020). Peningkatan kualitas dan efisiensi pada proses produksi dunnage menggunakan metode lean six sigma (Studi kasus di PT. XYZ). *Teknika: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 16(2). <https://doi.org/10.36055/tjst.v16i2.9618>
- Rumenser, P. (2022). AUDIT OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS, EFISIENSI, DAN EKONOMIS PERSEDIAAN BARANG DAGANG (STUDI PADA PT. ANEKA KARYA FARMA. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 9(1). <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i1.39488>
- Salomon, L. L., Ahmad, & Limanjaya, N. D. (2015). Strategi Peningkatan Mutu

- Part Bening Menggunakan Pendekatan Metode Six Sigma. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* (2015), 3(3).
- Santoso, F. (2020). ANALISIS MEDIASI PRESTASI BELAJAR PADA PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM MALANG). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 5(1). <https://doi.org/10.33474/jimmu.v5i1.4126>
- Saputra, U. R., Suwono, I., & Sholikhah, M. (2021). IMPLEMENTASI TEORI SERVQUAL PADA LAYANAN AKADEMIK SATU PINTU. *Efisiensi : Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1). <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v18i1.32580>
- Subhan, M. R., Sabila, N. N., Meidita, T., Deny, A., Profita, A., Kartika, D., & Kuncoro, R. (2021). Analisis Risiko dan Penentuan Strategi Mitigasi Berdasarkan Metode FMEA dan AHP (Studi Kasus: CV. Kurir Kuriran Samarinda). *JURNAL TEKNIK INDUSTRI*, 11(3). <https://doi.org/10.25105/jti.v11i3.13064>
- Sugiyah, S., & Nurhidayati, N. (2019). Prosedur Pengadaan Barang Impor Produk sepatu Di PT Sinar Pratama Agung Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(02). <https://doi.org/10.36406/jam.v16i02.248>
- Sugoro Bhakti Sutono, Z. K. (2022). Pengendalian Kualitas Produk Unit Plastik Woven Bag Dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kecacatan Produk Dengan Bantuan Statistical Process Control (SPC): Studi Kasus PT. Dasaplast Nusantara. *Journal of Industrial Engineering and Technology*, 2(1). <https://doi.org/10.24176/jointtech.v2i1.7433>
- Surya, B. O., Sitania, F. D., & Gunawan, S. (2022). Perancangan Ulang Tata Letak Gudang Produk Menggunakan Metode Dedicated Storage (Studi Kasus: PT. Borneo Indah Fokus, Samarinda). *JISO : Journal of Industrial and Systems Optimization*, 5(1). <https://doi.org/10.51804/jiso.v5i1.61-67>
- Suryana, N. (2019). PENGENDALIAN KUALITAS PENGIRIMAN LAYANAN FMCG DALAM UPAYA MENCAPAI ZERO DAMAGE DENGAN METODE SIX SIGMA PADA PT. JNE LOGISTIK (Studi Kasus Pada Departement

Operations Handling & Transport).

<https://repository.mercubuana.ac.id/id/eprint/66742>

Sya'roni, M., & Suliantoro, H. (2019). ANALISIS PENGURANGAN DEFECT PRODUKSI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SIX SIGMA PADA UNIT PAINTING SMARTPHONE MERK POLYTRON (Studi Kasus pada PT. Hartono Istana Teknologi Kudus). *Industrial Engineering Online Journal*, 7.

Tjiptono, F. (2008). Mewujudkan Layanan Prima. In *Service Management*.

Wijaya, E., & Ekawati, Y. (2021). Penerapan Metode Six sigma dan Perancangan Alat Bantu untuk Menurunkan Tingkat Kecacatan pada Produksi Rokok SKT PT. XYZ. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(1).