

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Maulidiyah, “Analisis Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pusat Layanan Terpadu (Plt) Di Perguruan Tinggi XYZ Dengan Metode *Servqual* Dan *Kano Model*,” p. 6, 2021.
- [2] F. D. Bahiyah and U. B. Wibowo, “Analisis Kualitas Layanan Akademik Madrasah Dengan Metode *Servqual* Pada Pendidik Dan Tenaga Kependidikan,” *Kelola J. Manaj. Pendidik.*, vol. 6, no. 1, pp. 1–10, 2019, doi: 10.24246/j.jk.2019.v6.i1.p1-10.
- [3] R. Astuti, “Analisis pelayanan akademik dengan menggunakan metode *service quality* dan *six sigma*,” no. 1988, pp. 43–50, 2001.
- [4] N. Wulandari and A. Sauddin, “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) ”, pp. 81–90.
- [5] R. Ibtnas, T. A. Nurman, M. Ridwan, and ..., “Pendekatan *Six Sigma* Dalam Mengukur Kualitas Layanan Program Studi,” *J. MSA (Matematika ...)*, 2019.
- [6] D. Masrurroh, “Peningkatan Kualitas Lembaga Pendidikan Melalui Pendekatan *Lean Six Sigma*,” vol. 2, no. 1, pp. 23–28, 2023.
- [7] V. Dinnia and I. Nasrudin, “Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik USB YPKP dengan Pendekatan *Lean Six Sigma*,” *Rekayasa Ind. dan Mesin*, vol. 2, no. 2, p. 23, 2021, doi: 10.32897/retims.2021.2.2.1225.
- [8] M.Zain, “Metode Penelitian Bahasa: Pendekatan Struktural,” *Metod. Penelit. Bhs.*, vol. 14, pp. 1–123, 2018.
- [9] Institut Teknologi Telkom Surabaya, “Yuk Cari Tahu Tentang SSC,” Accessed: Nov. 14, 2023. [Online]. Available: <https://ittelkom-sby.ac.id/ssc/>
- [10] N. F. Kartika and Suprayogi, “Implementasi *Fuzzy - Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa *Implementation of Fuzzy – Service Quality for Student Service Level of Satisfaction*,” *J. Ilm. SISFOTENIKA*, vol. 7, no. 1, pp. 38–49, 2017.
- [11] C. Jienardy, “Gap Analisis Persepsi Dan Ekspektasi Konsumen Terhadap

- Kualitas Layanan, Harga, Kualitas Produk Esus,” *J. Manaj. dan Start-Up Bisnis*, vol. 1, no. 6, pp. 703–710, 2017.
- [12] Sugiyono, “Validitas,” *Model Coop. Learn. tipe Course Rev. Horay* terhadap keaktifan belajar siswa kelas X IPS 2 SMA Bina Dharma 2 Bandung, p. 172, 2012.
- [13] W. Anggraini, I. Kusumanto, E. G. Permata, and M. Yola, “Pendekatan *Lean Services* Untuk Perbaikan Pelayanan Administrasi Akademik Perguruan Tinggi,” *J. Tek. Ind. J. Has. Penelit. dan Karya Ilm. dalam Bid. Tek. Ind.*, vol. 6, no. 1, p. 21, 2020, doi: 10.24014/jti.v6i1.5246.
- [14] B. K. M. Zickuhr, “Pengelolaan *Value-Added Activity* Dan *Non-Value-Added Activity* Melalui Analisis *Manufacturing Cycle Effectiveness* (MCE) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Produksi Pada Ud,” no. June, 2016.
- [15] R. Wawolumaja, S. Santoso, W. Halim, and V. Carolina, “Analisis Penerapan Metode ‘*Non-Value Added Activity Ellimination* (Novaceli)’ pada Organisasi Nir Laba di Lingkungan GKI,” *J. Integr. Syst.*, vol. 4, no. 2, pp. 168–180, 2021, doi: 10.28932/jis.v4i2.3538.
- [16] R. A. Tambunan, N. U. Handayani, and D. Puspitasari, “Penerapan *Lean Manufacturing* menggunakan *Value Stream Mapping* (VSM) untuk Identifikasi *Waste & Performance* Improvement Pada UKM ‘Shoes and Care,’” *Ind. Eng. Online J.*, vol. 6, no. 4, pp. 1–6, 2017.
- [17] E. Haryanto and B. P. Ichtiarto, “Analisa Penurunan Cacat (*Defect*) Cat Bintik Debu Dengan Metodologi *Six Sigma* Pada Proses Painting Produk Fuel Tank Di Pt. Sso Tangerang,” *J. PASTI*, vol. 13, no. 3, p. 326, 2020, doi: 10.22441/pasti.2019.v13i3.009.
- [18] E. Kusnadi, “*Fishbone* Diagram dan Langkah- Langkah Pembuatannya,” pp. 1–10, 2011.
- [19] QAPI, “*Guidance for Performing Failure Mode and Effects Analysis with Performance Improvement Projects*,” p. 14, 2011.
- [20] D. Zahra and P. Widyo, “Metode Six Sigma sebagai Solusi Peningkatan dan Pengendalian Kualitas Proses Produksi KKBW 480 di PT INKA Persero,” no. 2018, pp. 1–11, 2022.

- [21] A. Alijoyo, Q. B. Wijaya, and I. Jacob, “*Failure Mode Effect Analysis Analisis Modus Kegagalan dan Dampak Risk Evaluation Risk Analysis: Consequences Probability Level of Risk,*” *Crms*, p. 19, 2020.
- [22] A. K. Layanan, “Analisa Kualitas Layanan Website Elearning MyBEST UBSI Menggunakan *Servqual.*,” vol. 2, no. 3, pp. 161–173, 2021.
- [23] T. J. Wibowo and M. N. Ardhi, “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Pada Minimarket SK,” *Tekinfor J. Ilm. Tek. Ind. dan Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 34–49, 2019, doi: 10.31001/tekinfor.v8i1.678.
- [24] Novitaningsih, “Analisis Profitabilitas usaha tani padi organik di paguyuban Al- Barokah,” pp. 1–23, 2019.
- [25] Ernila, “Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Teknik Informatika Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode *Service Quality* (Studi Kasus : Fakultas Teknik - Universitas Islam Kuantan Singingi),” vol. 2, no. 1, pp. 136–147, 2019.
- [26] S. Gunawan, “Analisis Kualitas Layanan Pengguna Website *E- Learning* Dengan Metode *Servqual* ( Studi Kasus Spada Dikti Program Kampus Merdeka ),” vol. 526, 2022.
- [27] A. A. Priadi, “Penelitian Terapan Bidang Pelayaran dengan Metode *Gap Analysis,*” vol. 7, no. 2. 2014.
- [28] Nuryadi, “Uji T-Test,” *Dasar-dasar Stat. Penelit.*, pp. 95–116, 2017.
- [29] B. I. Putra, “Penerapan Metode *Six Sigma* Untuk Menurunkan Kecacatan Produk Frypan Di CV. Corning Sidoarjo Boy,” *J. Tek. Ind.*, vol. 11, pp. 134–142, 2010.
- [30] D. Setiawan, E. Kadar, P. Studi, T. Industri, and U. N. Bandung, “Penerapan Metode *Six Sigma* Dalam Perbaikan Kualitas Part Rib At”.
- [31] R. T. Adiputro, Rama Krisno, Dwi Nurul Izzhati, “Analisa Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Speedup Pad 7.85 Dengan Menggunakan Metode *Servqual,*” *Implement. Sci.*, vol. 39, no. 1, pp. 1–15, 2014.
- [32] S. Angelov, K. Kunal, and A. McGregor, *Sorting and selection with random costs*, vol. 4957 LNCS. 2008. doi: 10.1007/978-3-540-78773-0\_5.
- [33] H. Yulinda “Perbaikan Kualitas Produk Keraton Luxury Di Pt. X Dengan

- Menggunakan Metode *Failure Mode And Effect Analysis* (FMEA) Dan *Fault Tree Analysis* (FTA),” *Inst. Teknol. Nas.*, vol. 03, no. 03, pp. 137–147, 2015.
- [34] F. Zulfikarijah and T. Khwarazmita, “*Service Blueprinting* Program Magang Mahasiswa Bersertifikat (PMMB) di UMM,” pp. 136–140, 2019.