

DAFTAR PUSTAKA

- Ashari, F., Abryandoko, E., W. (2023), “Pendekatan *Lean Service* Untuk Mengurangi Pemborosan Waktu Layanan *Service Mobil* Dengan Metode *Value Stream Mapping* (VSM),” *Jurnal Buana Ilmu*. Vol. 7, No. 2.
- Badan Pengatur Jalan Tol. 2021. *Peningkatan Tata Kelola dalam Penyelenggaraan Jalan Tol Indonesia*. Jakarta.
- Benedikta, A.O., Sukarno, I. (2020), “Evaluasi Proses Pengadaan Barang Menggunakan Metode *Value Stream Mapping* pada Perusahaan Minyak dan Gas,” *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol. 4, No.1, Hal. 20–31.
- Bicheno, J. 2007. *The New Lean Toolbox*. London: Piscie.
- Budiarto, B. R & Santoso, B. (2020), “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode *Service Performance*, *Lean Service*, dan *Importance Performance Analysis*,” *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*. Vol. 01, No.02, Hal. 33–44.
- Cavdur, F., Yagmahan, B., Oguzcan, E., Arslan, N., & Sahan, N. (2019), “*Lean service system design: A simulation-based VSM case study*,” *Business Process Management Journal*. Vol. 25, No. 07, Hal. 1802-1821.
- Daulay, M., Amri, A., & Syukriah, S. (2021), “Analisis *Waste* pada Proses Pembongkaran Peti Kemas Dengan Pendekatan *Lean Service* di PT Pelindo

I Cabang Lhokseumawe. *Industrial Engineering Journal*, Vol. 10, No. 02, Hal. 1–10.

Dewi, N., K., Siswanto, B., N., Darwinanti, A. (2024), “*The Application Of Lean Service Approach To Analyze Waste From Palm Kernel Expeller Loading And Unloading Activities*,” *International Journal of Applied Engineering & Technology*, Vol. 6, No. 1, Hal. 733-739

Fitriana, R., Sari, D., & Habyba, A. (2021). *Pengendalian dan Penjaminan Mutu*. Jawa Tengah: Wawasan Ilmu.

Haq, I. S., & Purba, M. A. (2020), “Kajian Penyebab Kerusakan *Door Packing* pada Tabung Sterilizer Menggunakan Metode *Root Cause Analysis* (RCA) di Sungai Kupang Mill,” *Jurnal Vokasi Teknologi Industri* (JVTI), Vol. 2, No. 2, Hal. 1–8.

Hendarto, S., Simorangkir, C., O., Ayuningtyas, K., N., S., Prakoso, A., D., (2021), “Evaluasi Kinerja Pelayanan yang Disediakan pada Tol Trans-Jawa Berdasarkan Persepsi Supir Truk Angkutan Logistik,” *Jurnal Teoretis dan Terapan Bidang Rekayasa Sipil*, Vol. 28, No. 2, Hal. 207-220.

Ibrahim, E. (2019), *Entrepreneurship for Hospital*. Jakarta: Bumi Aksara.

Imah, N., I., Astuti, F., H. (2023), “Analisis *Lean Service* Guna Mengurangi *Waste* Yang Terjadi Pada Proses Out Going Jalur Udara di PT. Citra Van Titipan Kilat (Tiki) Catama Jogja,” *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 9 No. 2, Hal. 129 – 138

Indonesia. PP No. 15 tahun 2005 Tentang Jalan tol. Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 4444. Sekretariat Negara. Jakarta.

Indonesia. UU No. 38 Tahun 2004 Tentang Jalan. Lembaran Negara Republik
Indonesia Nomor 4444. Sekretariat Negara. Jakarta

Kilpatrick, J. 2003. *Lean Principles*. Manufacturing Extension Partnership.

Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. Upper Saddle River, United States of
America: Prentice Hall, pp. 438- 440.

Kusuma, R. D. P. (2022), "Implementation of the Lean Service to Increase
Productivity in The Procurement of Goods and Services of MRO
Companies," *Proceedings of the International Conference on Industrial
Engineering and Operations Management Nsukka*, Hal. 1012-1022.

Langit, P., S., Insanita, R. (2022), "Penerapan Praktik *Lean Service* Melalui *Value
Stream Mapping* pada Departemen *Food and Beverage Service* Hotel X,"
Jurnal Manajemen dan Usahawan Indonesia, Vol. 45, No. 2, Hal. 94-110.

Lavinia, W., Wiyono, P., G. (2021), "Ketika *Lean* Tidak Hanya Mengenai Efisiensi:
Efektivitas *Lean* pada Badan Usaha Berbasis Layanan Konsumen," *Jurnal
Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 9, No. 1, Hal. 101–114.

Masuti, P. M., & Dabade, U. A. (2019), "*Lean manufacturing implementation using
value stream mapping at excavator manufacturing company*," *Materials
Today: Proceedings*, Vol. 01 No. 19, pp. 606–610.

- Nisanti, A., & Puspitasari, N. B. (2021), "*Implementasi Lean Six Sigma dan Root Cause Analysis untuk Mengurangi Waste Proses Dempul dan Cat,*" *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*, 1–10.
- Nugroho, R. E., Safiq, M. (2019), "*Implementation of Lean Service on the process of training services at PT. TUV Rheinland Indonesia, Academy and Life Care Division,*" *International Journal of New Technology and Research (IJNTR)*, Vol. 5, No. 2, Hal. 14–18.
- Odi, A., Zaman, A.N., Nasution, S.R., & Sundana, S. (2019), "*Analysis of Waste Reduction in Train Care Process,*" *Jurnal Ilmiah Rekayasa & Inovasi*, Vol. 1, No. 1, Hal. 34–42.
- Prananda, Y., Lucitasari, D., R., Khannan, M., S., A. (2019), "*Penerapan Metode Service Quality (Severqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan,*" *Jurnal OPSI*, Vol. 12, No. 1.
- Pujianto, E., Fahma, F., Ayu, S., K. (2021), "*Improving the Quality of Indihome Complaints Service Using Lean Service Method (Case Study of Customer Care Plasa Telkom Solo),*" *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 20, No. 2, Hal. 239-246.
- Restudana, K. A., & Darma, G. S. (2022), "*Upaya Penerapan Metode Lean Thinking Pada Proses Pelayanan Farmasi Rawat Jala,*" *Relasi : Jurnal Ekonomi*, Vol. 18, No. 1, Hal. 101-131.
- Riyadi, M. (2020), *Pengendalian Produksi di Industri Galangan*. CV Jejak: Istanbul.

- Schiraldi, M., Battistoni, E., Bonacelli, A., Colladon, A., F., Massimiliano, (2013),
“*An Analysis of the Effect of Operations Management Practices on Performance,*” *International Journal of Engineering Business Management*, Vol. 5, No 44, pp. 1-11.
- Shah, S., & Ganji, E. (2017), “*Lean production and supply chain innovation in baked foods supplier to improve performance,*” *British Food Journal*, Vol. 119, No.11, Hal. 2421-2447.
- Siswadi, F. (2019), “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan,” *Jurnal Pustakawan Indonesia*, Vol. 18, No. 1, Hal. 42-53
- Suryani, M., D., Singgih, M., L. (2019), “Peningkatan Performansi *Assembly Line* untuk Mereduksi *Defect Voice Coil Touch* pada Perusahaan Speaker,” *JURNAL TEKNIK ITS*, Vol. 8, No. 1, Hal. 25-29.
- Susendi, N., Adrian, Sopyan, I. (2021), “Kajian Metode *Root Cause Analysis* yang Digunakan dalam Manajemen Risiko di Industri Farmasi,” *Jurnal Farmasetika*, Vol. 6, No. 4, Hal. 310-321.
- Tjiptono, F. (2000), *Strategi Pemasaran*, Andi Offset: Yogyakarta.
- Zahra, L., D., Donoriyanto, D., S. (2023), “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Pendekatan *Lean Service* dan *Service Performance* (Studi Kasus: Bank X),” *Journal of Economics and Business*, Vol. 7, No. 2, Hal. 1040-1048