

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Anggraini, W., & Ilhamda, A. N. (2020). Perbaikan Efisiensi Jalur Layanan Pasien Rumah Sakit dengan Menggunakan Pendekatan Lean Healthcare. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 3(4), 509–521. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v3i4.155>
- Annisa, R., Findiastuti, W., Agustina, F., & Ansori, N. (2023). *Topik Khusus Analisis dan Perancangan Sistem Kerja Edisi Ke -1*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan pada Cv. Singoyudho Nusantara. *JURNAL MANEKSI*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Arif, M. M. (2020). Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda pada Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. *Airlangga Development Journal*, 2(1), 15–22. <https://doi.org/10.20473/adj.v2i1.18024>
- Arsyad, M. R. P. S. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 183–197. <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/mirai.v8i2.4613>

- Ashari, F., & Abryandoko, E. W. (2023). Pendekatan Lean Service Untuk Mengurangi Pemborosan Waktu Layanan Service Mobil Dengan Metode Value Stream Mapping (VSM). *BUANA ILMU*, 7(2), 157-167.
- Basuki, F. H. A., Aknuranda, I., & Perdanakusuma, A. R. (2023). Analisis Proses Bisnis CV Dinasty menggunakan Root Cause Analysis dan Pendekatan Lean. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(4), 1533–1542.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen pada Marketplace: Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Darma, B. (2020). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS. Guepedia.
- 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*, 10(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.681>
- Dewianawati, D., Nurhayati, N., Razak, M., Wijaya, P. N. P., Suaryasa, I. G. N., Sakti, D. P. B., Darsana, I. M., Hanafiah, H., Mustafa, F., Puspitasari, M., Puspasari, D., & Suastina, A. W. O. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Intelektual Manifes Media.
- Gaspersz, V. (2007). Lean Six Sigma. In *Lean Six Sigma*. Gramedia Pustaka Utama. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-68744-4>

- Gunawan, I., Matondang, A., & Sembiring, M. (2020). Lean Technology Implementation For Reducing The Dwelling Time Level. *Proceedings of the Proceedings of the 1st International Conference of Global Education and Society Science, ICOGESS 2019,14 March, Medan, North Sumatera, Indonesia*. <https://doi.org/10.4108/eai.14-3-2019.2292002>
- 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)*, 2(2), 1–8. <https://doi.org/10.36870/jvti.v2i2.177>
- Holifahtus Sakdiyah, S., Eltivia, N., & Afandi, A. (2022). Root Cause Analysis Using Fishbone Diagram: Company Management Decision Making. *Journal of Applied Business, Taxation and Economics Research*, 1(6), 566–576. <https://doi.org/10.54408/jabter.v1i6.103>
- Ilyas. (2024). Penerapan Konsep Lean Service Untuk Mengurangi Waktu Tunggu (Studi Kasus : Kantor X). *Journal of Industrial Science and Technology (ISAT)*, 6(1), 31–35.
- Meithiana, I (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- 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*, 11(1), 33–42. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v11i1.9466>

- Kacaribu, L. S., Tarigan, U. P., Sembiring, A., & IBudiman, I. (2024). Analisa dan Usulan Perbaikan Layanan Sertifikasi Produk dengan Metode Lean Service. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 7(3), 1567–1575. <https://doi.org/10.31004/jutin.v7i3.30454>
- Komariah, I. (2022). Penerapan Lean Manufacturing Untuk Mengidentifikasi Pemborosan (Waste) Pada Produksi Wajan Menggunakan Value Stream Mapping (Vsm) Pada Perusahaan Primajaya Alumunium Industri Di Ciamis. *Jurnal Media Teknologi*, 8(2), 109–118. <https://doi.org/10.25157/jmt.v8i2.2668>
- Kurnia, J., & Widyadana, I. G. A. (2022). Identifikasi Dan Eliminasi Pemborosan Dengan Menggunakan Kombinasi Metode Value Stream Mapping (Vsm) Dan Cost Time Profile (Ctp): Studi Kasus Di Pt Sabe Indonesia. *Dimensi Utama Teknik Sipil*, 9(2), 168–183. <https://doi.org/10.9744/duts.9.2.168-183>
- Kulsum, Irman, A., & Anwari, A. (2020). Increased productivity using lean service (Case study: regional drinking water company x). *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 909(1), 1–5. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/909/1/012086>
- Lestari, A. (2019). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Penyediaan Air Bersih Kepada Masyarakat Kelurahan Sempaja Selatan Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *e-Journal Ilmu Pemerintahan*, 18887-1900 .
- Levyda, L., & Akbar, M. F. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Tepung Terigu Pada UMKM Pangan di Kota Bekasi.

ASSET: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 5(2), 95–102.
<https://doi.org/10.24269/asset.v5i2.5355>

Mahen, R. A., Batubara, H., & Wijayanto, D. (2023). Identifikasi Waste Melalui Proses Activity Mapping Dan Pendekatan Lean Manufacturing Pada Cv. Kreatifika Harapan Terbang Abadi. *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 7(2), 114–121.

Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134–146.

Maulana, Y. (2019). Identifikasi Waste Dengan Menggunakan Metode Value Stream Mapping Pada Industri Perumahan. *Journal of Industrial Engineering and Operation Management*, 2(2), 12–19.
<https://doi.org/10.31602/jieom.v2i2.2934>

Mira, A., & Kuşakcı, A. O. (2022). Lean service operations and a lean management application at a foundation university. *Unisia*, 40(1), 161-186.

Pujiyanto, 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*, 20(2), 239–246.
<https://doi.org/10.23917/jiti.v20i2.15571>

Rayhan, F. M., Wijoyo, S. H., Hayuhardhika, W., Putra, N., Studi, P., Informatika, T., Komputer, F. I., Brawijaya, U., Ulasan, S., Forest, R., & Analysis, R. C. (2024). Analisis Sentimen Root Cause Analisis Kepuasan. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(8), 1–10.

- Rivaldi, S. A., & Prapti, M. S. (2019). Rancangan Minimasi Waste Pada Proses Produksi Dress Pada Cv Nywan Garmino Dengan Menggunakan Metode Lean Six Sigma. *Jurnal Optimal*, 16(1), 121-189.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *JURNAL SIMETRIK*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Sibuea, M. D. A., Yolanda Ginting, U. P. T., & Sembiring, A. C. (2023). Implementasi Lean Service dalam Meminimalisasi Waktu Tunggu dan Kegiatan Waste Pelayanan BPJS di Puskesmas Laguboti. *JURITI PRIMA (Jurnal Ilmiah Teknik Industri Prima)*, 7(1), 13–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.34012/juritiprima.v7i1>
- Suhartanto, D., Amalia, F. A., Najib, M., & Arsawan, I. W. E. (2023). *Metode Riset Bisnis : Dasar - Dasar Mendesain dan Melakukan Riset di Konteks Bisnis*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Suherman, R. H., & Nawangpalupi, C. B. (2023). Penerapan Lean Manufacturing untuk Perbaikan Proses Inspeksi di Area Coordinate Measuring Machine. *Journal of Integrated System*, 6(1), 1–20. <https://doi.org/10.28932/jis.v6i1.6159>
- Syاهر, A. B., Mukti, M., Ramadhan, I., & Alfaristy, A. Z. (2024). Pendekatan Lean Manufacturing Menggunakan Metode Value Stream Mapping (VSM) pada UMKM Samikem Sablon. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 2(4), 423–432. <https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jipm.v2i4.303>
- Thahira, A. (2023). Peningkatan Berkelanjutan: Pendekatan Analisis Tulang Ikan.

ASSET: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 6(1).
<https://doi.org/10.24269/asset.v6i1.7090>

Widnyana, I. P., Ardiana, I. W., Wolok, E., & Lasalew, T. (2022). Penerapan Diagram Fishbone dan Metode Kaizen untuk Menganalisa Gangguan pada Pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo. *Jambura Industrial Review*, 2(1), 11–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.37905/jirev.v0i0.13494>

Wijaya, H. (2023). Analisa Penerapan Konsep Lean Service untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen di PT Honda Kjm (Cabang Ahmad Yani). *JURNAL REKAYASA SISTEM INDUSTRI*, 8(2), 39–42.
<https://doi.org/10.33884/jrsi.v8i2.7241>

Zani, F. R., & Supriyanto, H. (2021). Analisis Perbaikan Proses Pengemasan Menggunakan Metode Root Cause Analysis dan Failure Mode And Effect Analysis dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Produk pada CV. XYZ. *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*, 9(1), 140–146.