

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, T., & Yudoko, G. (2024). Business process improvement in call center operations at XYZ Malaysia through the implementation of Lean Six Sigma methodologies. *Journal of Multidisciplinary Academic Business Studies*, 1(4), 755-771.
- Ayunani, N. A., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Solusi*, 21(3), 290-299.
- Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(1), 11-21.
- Blanchard, B. (2004). *Logistic Engineering And Management*, Sixth Edition, Pearson Education, Prentice Hall, New jersey.
- Dahlan, A., & Fathoni, M. Z. (2021). Identifikasi dan analisis risiko operasional pada divisi produksi perusahaan vulkanisir ban menggunakan metode risk management dengan pendekatan FMEA dan FTA. *JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)*, 2(1), 44-61.
- Garvin, D. A. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Simon and Schuster.
- Gaspersz, V. (2002). *Pedoman implementasi program Six Sigma terintegrasi dengan ISO 9001: 2000, MBNQA, dan HACCP*.
- Guo, L., Lin, C., & Qu, J. (2024). A Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Timed (SMART) Nursing Project Reduces Anxiety, Depression, and Post-Traumatic Stress Disorder in Parents of Childhood or Adolescent Osteosarcoma Patients. *The Tohoku Journal of Experimental Medicine*, 262(4), 229-238.
- Hanifah, P. S. K., & Iftadi, I. (2022). Penerapan Metode Six Sigma dan Failure Mode Effect Analysis untuk Perbaikan Pengendalian Kualitas Produksi Gula. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 8(2), 90-98.
- Hidajat, H. H., & Subagyo, A. M. (2022). Analisis Pengendalian Kualitas Produk X Dengan Metode Six Sigma (DMAIC) Pada PT. XYZ. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(9), 234-242.
- Hidayati, A., Triyono, T., Rizki, T., Rasdayanti, F., Letsoin, E. K. S., & Lestari, W. (2025). Career Readiness Program: Soft Skill dan Edukasi Keuangan bagi Siswa SMK 3 Karawang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat-PIMAS*, 4(2), 90-96.
- Hudaningsih, N., Utami, S. F., & Jabbar, W. A. A. (2020). Perbandingan Peramalan Penjualan Produk Aknil Pt. Sunthi Sepurimenggunakan Metode Single Moving Average Dan Single Exponential Smoothing. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (Jinteks)*, 2(1), 15-22.
- Ibrahim, A. S. (2023). Pengendalian dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Coating Guna Mengurangi Keluhan Pelanggan Menggunakan Metode Six Sigma dan Kaizen Di Clean N Tidy Serpong. *Jurnal Teknik Industri*, 13(3), 247-265.
- Indrawansyah, I., & Cahyana, B. J. (2019). Analisa Kualitas Proses Produksi Cacat Uji Bocor Wafer Dengan Menggunakan Metode Six Sigma Serta Kaizen

- Sebagai Upaya Mengurangi Produk Cacat di PT XYZ. Seminar Nasional Sains dan Teknologi, (pp. 1-8). Jakarta
- Irwana, A. D. P. (2024). Analisis Kegagalan Proses Produksi Plastik pada Mesin Cutting di PT. Sumber Anugerah Sukses dengan Pendekatan Failure Mode And Effect Analysis.
- Mauludin, L., Adriantantri, E., & Sumanto, S. (2024). Perbaikan Cacat Produk Paving dengan Menggunakan Metode SQC (Statistical Quality Control) dan FTA (Fault Tree Analysis). *Jurnal Valtech*, 7(2), 435-442.
- Mittal, A., Gupta, P., Kumar, V., Al Owad, A., Mahlawat, S., & Singh, S. (2023). The performance improvement analysis using Six Sigma DMAIC methodology: A case study on Indian manufacturing company. *Heliyon*, 9(3).
- Montgomery, D. C. (2009). *Introduction To Statistical Quality Control*. (6th Editio, Vol. 10, Issue 1). John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.2307/2988304>
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 11(2), 111-122.
- Prasetyo, A., Ghozali, A. A., & Ariani, F. (2022). Penerapan Metode Smart Pada Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Soft Skills Karyawan (Studi Kasus: Pt. Industri Kreatif Digital). *Jurnal Tera*, 2(1), 14-25.
- Rahayu, P. W., Sudipa, I. G. I., Suryani, S., Surachman, A., Ridwan, A., Darmawiguna, I. G. M., & Maysanjaya, I. M. D. (2024). *Buku Ajar Data Mining*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rahmawati, D. S. (2020). Implementasi data project dalam proses mining dan perbandingan hasil dengan menggunakan tools prom, disco dan pm4py process mining for phyton (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Ramadhan, M. (2021). Analisis Pengendalian Kualitas Untuk Mengurangi Cacat Pada Produk Sepatu Menggunakan Metode Six Sigma dan Kaizen. *Matrik: Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi*, 22(1), 55-64.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(2).
- Rojak, T. S. P., Basabih, M., & Winarto, R. M. S. (2024). Analysis of Public Safety Center 119 Ambulance Services Using Lean Six Sigma. *Editorial Board of Indonesian Journal of Health Administration*, 12(2), 258-269.
- Rosasi, I. R., Andriyas, H., & Budiman, D. (2024). Analisis Pengendalian Kualitas Pada Proses Final Inspeksi dengan Metode Seven Tools di PT. Glostar Indonesia 2. In *Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Bisnis* (Vol. 4, pp. 542-558).
- Rosyid, A. N., Zunaidi, R. A., & Dimyati, A. F. (2024). Analysis of Improving Service Quality at the Sstetkom Surabaya Institute of Technology Using the Lean Six Sigma Method. *Sinkron: Jurnal dan Penelitian Teknik Informatika*, 8(3), 1326-1345.
- Rubinstein. R.Y. (1981). Simulation and the monte carlo method, John Wiley & Sons.
- Rumana, W. N. (2015). Pemodelan dan simulasi proses bisnis produksi pada industri baja coloudred petri nets (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).

- Sabur, V. F., & Simatupang, T. M. (2015). Improvement of customer response time using Lean Office. *International Journal of Services and Operations Management*, 20(1), 59-85.
- Safitriani, D., Nugraha, K. A., & Irmawanti, A. (2023). Analisis Penerapan Six Sigma Dalam Pengendalian Kualitas Green Supply Chain Penyaluran Minyak Solar. *Sebatik*, 27(2), 525-534.
- Salsa, J. Y. (2024). Analisis Kinerja Operator Work Section Machine Leg menggunakan Metode Overall Labor Effectiveness dan Pendekatan Root Cause Analysis (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Saputro, A., & Purwanggono, B. (2016). Peramalan Perencanaan Produksi Semen dengan Metode Exponential Smoothing pada PT. *Semen Indonesia*, 7.
- Saranga, T. (2024). Upaya Meminimasi Defect Produk Bata Ringan Di PT Hebel Cipta Sarana Bumi Dengan Penerapan Six Sigma Dan Pendekatan DMAIC (Doctoral dissertation, universitas hasanuddin makassar).
- Shafa, A. N., Akbar, R., & Kusuma, Y. A. (2023). Evaluasi Peramalan Kebutuhan Bahan Baku Menggunakan Metode Single Moving Average (SMA) dengan Periode 2 dan 3 di PT. Graha Mutu Persada. *Journal of Manufacturing in Industrial Engineering & Technology*, 2(2), 43-52.
- Sibyan, H. (2020). Implementasi metode smart pada sistem pendukung keputusan penerima beasiswa sekolah. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 7(1), 78-83.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2017). *Six Sigma Metode Pengukuran Kinerja Perusahaan Berbasis Statistik*. Raih Asa Sukses.
- Trenggonowati, D. L., Umyati, A., Patradhiani, R., Sonda, A., & Sari, F. P. (2021). Analisis Penerapan Lean Six Sigma untuk Mengurangi Turn Around Time (TAT) C-CHECK pada Jasa Perawatan Pesawat. *Integrasi: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 6(2), 70-80.
- Van der Aalst, W. M., Schonenberg, M. H., & Song, M. (2011). Time prediction based on process mining. *Information systems*, 36(2), 450-475.
- Zakiyyah, H (2024). Optimasi model proses melalui integrasi multi-perspektif process mining (studi kasus: proses pengajuan pinjaman keuangan) (Bachelor's thesis, Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).