

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. A. (2015). *Aplikasi Peta Kendali Statistik dalam Mengontrol Hasil Produksi Suatu Perusahaan*. Sainifik, 1(1), 5-13
- Adeodu, A., Maladzhi, R., Katumba, M. G. K. K., & Daniyan, I. (2023). *Development of an Improvement Framework for Warehouse Processes Using Lean Six Sigma (DMAIC) Approach. A Case of Third Party Logistics (3PL) Services*. Heliyon, 9(4).
- Akbar, M. R. R. T. (2020). *Analisis Pengendalian Kualitas Produk dengan Metode Six Sigma Pada Panjers Jersey*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, 8(2).
- Andriani, E. N., & Katil, P. B. (2017). *Analisa Pengukuran Produktivitas Perusahaan PT. XYZ*.
- Ariani, D. W. (2008). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Assauri, S. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bakhtiar, S. (2013). *Analisa Pengendalian Kualitas dengan Menggunakan Metode Statistica Quality Control (SQC)*. Malikussaleh Industrial Engineering Journal, 2(1), 29-36. Retrieved from <https://www.ojsv2-demo2.unimal.ac.id/miej/article/download/26/17>
- Daniyan, I., Adeodu, A., Mporfu, K., Maladzhi, R., & Katumba, M. G. K. K. (2022). *Application of lean Six Sigma methodology using DMAIC approach for the improvement of bogie assembly process in the railcar industry*. Heliyon, 8(3).
- Fandy, T., & Anastasia, D. (2001). *Total Quality Manajement*. Edisi Revisi.
- Firka, D. (2011). *Statistical, Technical and Sociological Dimensions of Design of Experiments*. The TQM Journal, Vol. 23 No. 4, 2011, pp. 435-445.
- Gaspersz, V. & Fontana, A. (2011). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries, Waste Elimination and Continous Cost Reduction*, Edisi Kedua. Bogor: Vinchristo Publication.

- Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, V. (2007). *Lean six sigma*. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. (2006). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Hanif, R. Y., Rukmi, H. S., & Susanty, S. (2015). *Perbaikan Kualitas Produk Keraton Luxury di PT. X dengan menggunakan metode failure mode and effect analysis (FMEA) dan fault tree analysis (FTA)*. Reka Integra, 3(3).
- Hardjosoedarmo, S. (2001). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Andi Yogyakarta
- Heizer, J., & Render, B. (2016). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Indriyatni, L. (2011). *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD. Ungaran di Kabupaten Semarang*. Jurnal STIE Semarang, 3(2), 134286.
- Irwan, & Haryono, D. (2015). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Teori dan Aplikatif)*. Bandung: Alfabeta.
- Izzah, N., & Rozi, M. F. (2019). *Analisis Pengendalian Kualitas dengan Metode Six Sigma-Dmaic dalam Upaya Mengurangi Kecacatan Produk Rebana pada UKM Alfiya Rebana Gresik*. Jurnal Ilmiah: SOULMATH, 7 (1), 13-25. doi:<https://doi.org/10.25139/smj.v7i1.1234>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Online). Retrieved March 5 (2018). from kemdikbud.go.id: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kualitas>
- Komparasi Brand Index*. (Online). Retrieved March 5 (2023). from topbrand-award.com: https://www.topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan?id_award=1&id_kategori=25&id_subkategori=583&tahun_awal=2020&tahun_akhir=2022&brand1=DHL&brand2=JNE&brand3=Pos%20Indonesia&brand4=Tiki
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (11 ed.). Jakarta: PT. Indeks.
- Liwang, A. D. (2016). *Surabaya dengan Menggunakan New Seven Tools*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 5 (2).

- Magar, V. M., & Shinde, V. B. (2014). *Application of 7 quality control (7 QC) tools for continuous improvement of manufacturing processes*. International Journal of engineering research and general science, 2(4), 364-371.
- 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).
- Nasution, M. N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pande, P.S., & Holpp, L. 2003. *What Is Six Sigma: Berpikir Cepat Six Sigma*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Panghestu, C. M. G. (2018). *Evaluasi Penerapan Pengendalian Kualitas Proses Penyangraian Biji Kopi di Panna Coffee Semarang*.
- Prawirosentono, S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi 1. Cetakan Kedelapan. BPFE. Yogyakarta
- Pujawan, I. N., & ER, M. (2010). *Supply Chain Management (Vol. 2)*. Guna Widya, Surabaya.
- Putri, N. T. (2022). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Andalas University Press.
- Rachman, T. (2013). *Manajemen Kualitas*. Esa Unggul.
- Ruwiyanto, S., Rizwan, R., Romadhon, T., & Fauzi, M. (2021). *Implementasi Lean Six Sigma Dalam Mengurangi Breakdown Maintenance Pada Sistem Automatic Length Control Di Pt Xyz Menggunakan Metode DMADV*. Jurnal Lebesgue: Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika, Matematika dan Statistika, 2(3), 342-350.
- Santoso, H. (2006). *Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD*. J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri, 1(1), 85-106.
- Sejarah Pos*. (Online). Retrieved March 5 (2023) from [posindonesia.co.id: https://www.posindonesia.co.id/id/content/sejarah-pos](https://www.posindonesia.co.id/id/content/sejarah-pos)
- Setianingsih, D. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Word of Mouth Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Tiki di Kudus*.

- Simanjuntak, R.A., dan Hernita, D. (2008). *Usulan Perbaikan Metode Kerja Berdasarkan Micromotion Study dan Penerapan Metode 5S untuk Meningkatkan Produktivitas*. Jurnal Teknologi, 2(1), hal. 191-203.
- Singh, M., & Rathi, R. (2018). *A Structured Review of Lean Six Sigma in Various Industrial Sectors*. International Journal of Lean Six Sigma.
- Sirine, H., & Kurniawati, E. P. (2017). *Pengendalian kualitas menggunakan metode six sigma (Studi kasus pada PT Diras Concept Sukoharjo)*. Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship (AJIE), 2(03), 254-290.
- Somadi. (2020, October). *Evaluasi Keterlambatan Pengiriman Barang dengan Menggunakan Metode Six Sigma*. Jurnal Logistik Indonesia, 4 (2), 81-93.
- Sondakh, E., & Wahyuningtyas, S. (2021). *Analisis Kegagalan Pencapaian SPW Kantor Pos Lumajang 67300 dengan 7-Tools dan FMEA*. Jurnal Logistik Bisnis, 53-59.
- Sopiah, & Syihabudhin. (2008). *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarna, D. L., & Kemala, E. R. (2015). *Analisis Salah Salur Kiriman Surat Kilat Khusus dengan Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus: Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kendal*. Jurnal Logistik Bisnis, 19-28.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Suryanto, M. H. (2016). *Sistem Operasional Manajemen Distribusi*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sutalaksana, dkk. (2006). *Teknik Tata Cara Kerja*. Bandung: Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Bandung.
- Sutisna, E., & Ratnasari, K. C. (2018). *Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Lean Six Sigma*. Jurnal Logistik Bisnis, 8(1), 29-34.
- Sutoni, A., & Ramadian, P. (2019). *Analisis Kepuasan Konsumen dan Pengembangan Produk Menggunakan Metode Kano dan House Of Quality*. In Seminar dan Konferensi Nasional IDEC 2019. Surakarta, 2-3 Mei 2019. 1 (Vol. 10).

- Syarif, A. A., Diningsih, S., Kusuma, Z. B., & Utama, D. W. (2022). *Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Indah Cargo Pada Bagian Pengiriman Barang dengan Metode Six Sigma*. *Jurnal Al Ulum Seri Saintek*, 10 (2), 61-66.
- Syukron, A., & Kholil, M. (2012). *Six Sigma Quality for Business Improvement*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (3 ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tukan, M., & Pattiasina, M. C. (2019). *Perbaikan Sistem Pengendalian Kualitas PT. Pos Indonesia (Persero) Ambon untuk Mencapai Target Distribusi di Bagian Ekspedisi menggunakan Metode Six Sigma*. *Arika*, 13(1), 49-62.
- Westriningsih. (2018). *Mengenal Kegiatan Distribusi*. Klaten: Penerbit Cempaka Putih
- Widodo, A., & Soediantono, D. (2022). *Benefits of the Six Sigma Method (DMAIC) and Implementation Suggestion in the Defense Industry: A literature Review*. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(3), 1-12.