

DAFTAR PUSTAKA

- Alpasa. F, dan Lisyte Fitria, Penerapan Konsep Lean Service dan DMAIC Untuk Mengurangi Waktu Tunggu Pelayanan. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Bandung*, Vol. 02 No. 03 Juli, 2014. Diakses di <http://jurnalonline.itenas.ac.id> pada tanggal 22 Oktober 2016
- Amperajaya. M. D, dan Daryanto, Identifikasi Penyebab Cacat Pulley Pada Proses Pengecoran Di Pt Himalaya Nabeya Indonesia Dengan Metode Fmea & Rca. *Teknik Industri Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta*, Vol.6 No. 1 April, 2007. Diakses di <http://ejurnal.esaunggul.ac.id> pada tanggal 14 Februari 2017
- Dharmayanti. D, Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1 No. 1 April, 2006. Diakses di <http://jurnalpemasaran.petra.ac.id> pada tanggal 29 Oktober 2016
- Fathoni. Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual, *Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya*, 2016. Diakses di <https://yudiagusta.files.wordpress.com> pada tanggal 27 Juli 2016
- Fernando. Y.C, dan Sunday, Optimasi Lini Produksi dengan Value Stream Mapping dan Value Stream Analysis Tools. *Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains and Technology Universitas Ma Chung Malang*, 2014. Diakses di <http://journals.ums.ac.id> pada tanggal 2 Maret 2017
- Gasperz. V, *Lean Six Sigma for Manufacturing and Services Industries..* PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2007

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Harliwantip. Analisa Lean Service Guna Mengurangi Waste Pada Perusahaan Daerah Air Minum. *Jurnal Spektrum Industri Banyuwangi*, Vol. 12 No. 1, 2014. Diakses di <http://journal.uad.ac.id> pada tanggal 9 Juni 2016

Indriartiningtias. R, Perbaikan Kualitas Pelayanan Pt. Pos Indonesia Cabang Sadang Serang. *Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas TrunojoyoMadura*. Vol. 04, No. 1, 2010. Diakses di <http://ejournal.unpatti.ac.id> pada tanggal 11 Mei 2016

Iriani. Y, Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual, Lean, Dan Six Sigma, *Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Widyatama Bandung*, 2011. Diakses di <http://repository.widyatama.ac.id> pada tanggal 11 Mei 2016

Jiang. J.J, Gary, Christopher, dan Carr, Measuring Information System Service Quality: Servqual From The Other Side, *MIS Quarterly* Vol. 26 No. 2, 2006. Diakses di <http://aisel.aisnet.org> pada tanggal 22 Desember 2015

Kumayza. T.N., Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tenggara, *Journal Administrative Reform Kutai Kartanegara* Vol. 01, No 2, 2013. Diakses di <http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id> pada tanggal 11 Mei 2016

Nugraha. R, Ambar, dan Hari, Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis, *Jurnal Teknik Industri Itenas Bandung*. Vol.01 No. 03, 2014. Diakses di <http://jurnalonline.itenas.ac.id> pada 27 Juli 2016

Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian*, Alfabeta, Bandung. 2004

Setyaningsih. I, Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service Dan Service Performance), *Prodi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga* . Vol. 11, No. 2, 2013. Diakses di <http://journal.uad.ac.id> pada tanggal 9 Juni 2016

Sujalwo, Eko, dan Hafidh, Servqual Sebagai Salah Satu Alat Ukur Kualitas Pelayanan Masjid Al-Amin Metuk Kidul Klaten, *Jurusan Teknik Industri-Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Vol. 11 No. 1, Maret, 2008. Diakses di <http://publikasiilmiah.ums.ac.id> pada tanggal 27 Juli 2016

Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, C.V Andi Offset, Yogyakarta. 2006

Tjiptono. F, dan Gregorius, *Pemasaran Strategik*, CV Andi Offset, Yogyakarta. 2007

Tjiptono. F, dan Gregorius, *Service, Quality, & Satisfaction*, CV Andi Offset, Yogyakarta. 2011

Sekaran. U, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta. 2006

Syawalluddin, M. W, Pendekatan Lean Thinking Dengan Menggunakan Menggunakan Metode Root Cause Analysis Untuk Mengurangi Non Value Added Activities, *Program Studi Teknik Industri, Universitas Surabaya*. Vol. VIII No. 2 Mei 2005. Diakses di <http://publikasi.mercubuana.ac.id> pada tanggal 18 Juni 2016

Yuri, M. Z, dan Rahmat, *TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*, PT Indeks, Jakarta. 2013

Wijaya, T, *Manajemen Kualitas Jasa*, PT Indeks, Jakarta. 2011

<http://shiftindonesia.com/why-why-analysis-menemukan-akar-dari-suatu-masalah/>