

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardinata, B. I., & Fajrah, N. (2020). Design of Standard Operational Procedures of Flip and Lifting Material Processes. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1003(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1003/1/012006>
- Atmoko, T. P. H. (2017). Peningkatan Higiene Sanitasi sebagai Upaya Menjaga Kualitas Makanan dan Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Dhamar Palembang. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1), 1–9.
- Fahma, F. (2014). *Pengembangan Standar Operating Procedure (Sop) Pengolahan Pasca Panen Rimpang Kunyit Pada Klaster Biofarmaka Karanganyar Dengan Pendekatan Plan, Do, Check, Dan Act (Pdca)*. 774–782.
- Fajrah, N., & Perdana, Y. ' . (2019). Analisis Penentuan Kriteria Kualitas Layanan Pengecatan Mobil. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 21(2), 70–81. <https://doi.org/10.32734/jsti.v21i2.1222>
- Fajrah, N., & Putri, N. T. (2016). Analisis Penggunaan Alat dan Teknik Pengendalian Mutu dalam Penerapan Sistem Manajemen Mutu pada Perusahaan Karet Bersertifikat ISO 9001:2008. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 15(2), 203–216.
- Fajrah, N., Putri, N. T., & Amrina, E. (2019). Analysis of the application of quality management systems in the rubber industry based on ISO 9001:2015. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 602(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/602/1/012039>
- Handoko, A. (2017). *IMPLEMENTASI PENGENDALIAN KUALITAS DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN PDCA DAN SEVEN TOOLS PADA PT ROSANDEX PUTRA PERKASA DISURABAYA*. 6(4), 1329–1347. <https://doi.org/10.1016/j.nwh.2018.06.001>
- Haris, M., & Ariandi, M. (2019). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Domain Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3. *Bina Darma Conference on Computer Science*, 1(3), 763–770.
- Iskandar, V., Kartika, E. W., & Kristianto, D. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Era Kebiasaan Baru Pada Hotel Berbintang Lima Di Surabaya. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 17(2), 187–199. <https://doi.org/10.31940/jbk.v17i2.2575>
- Isnaini, V. A. (2019). Strategi Perbaikan Ketidaktepatan Kodefikasi Berkas Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan ICD-10 dengan PDCA di Puskesmas Sukodono Lumajang. *Prosiding Seminar Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(1), 7–8.

<https://publikasi.polije.ac.id/index.php/prosidingrmd/article/view/1536>

- Juliana, J., Pramezwary, A., Madeline, M., Valerie, N., Andrian, S. T., & Ventyani, V. (2021). Investigating Impact of Service and Hygiene on Hotel Reputation During the Covid -19 Pandemic : a Perspective Signaling Theory. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 7(2), 72–81. <https://doi.org/10.30813/jhp.v7i2.2734>
- Najib, M. F. (2012). Integrasi Model Servqual dan Model Kano dalam Menganalisis Atribut Kualitas Layanan Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Logistik. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar 2012*, 3, 385–396.
- Novianti, et al. (2018). Novianti et al., 90 – 108 MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen, Volume VIII, No. 1, Feb 2018. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, VIII(1), 90–108.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee Menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. 18(02), 12–31. <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/438>
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856–870. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i6.389>
- Sirine, H., & Kurniawati, E. P. (2017). Pengendalian Kualitas Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus pada PT Diras Concept Sukoharjo). *AJIE-Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 02(03), 2477–3824. <http://www.dirasfurniture.com>
- Sofa, N., Mariam, I., Purwinarti, T., & Barry, H. (2021). Pengelolaan pelayanan desa dengan konsep PDCA ( Plan , Do , Check and Action ) dalam masa pandemi Covid-19 di Kelurahan Curug , Kecamatan Bojongsari , Depok. 3, 417–422.
- Supriyadi, Ramayanti, G., & Roberto, A. C. (2017). Analisis Kualitas Produk dengan Pendekatan Six Sigma. Prosiding SNTI dan SATELIT. *Universitas Serang Raya*, 2017(October), 7–13. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/UVPEZ>