

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Miranda. 2002. *Six Sigma*. Harvarindo. Jakarta.
- Askin, R. G., & Goldberg, J. B. (2001). *Design and Analysis of Lean Production Systems*. Indianapolis: Wiley.
- Fandy dan Gregorius. 2007. *Service Quality Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Garvin David A (1988). *Managing Quality*, The New York Press.
- Gaspersz, Vincent. 2000. *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi Dengan ISO 9001:2002, MBNQA dan HACCP*. Penerbit Gramedia.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Quality Vocabulary Dengan ISO 8402*. Penerbit Gramedia.
- Gaspersz, Vincent. 2007. *Lean Six Sigma For Manufacturing And Service Industries*. Penerbit Gramedia.
- Jongkey Mulia, Sri Widaningrum dan Amelia Kurniawati. 2011. *Usulan Perbaikan Layanan Jasa Paket Regular Express (Studi Kasus pada PT Tiki JNE Bandung. Vol. 02, No. 23*.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Alih bahasa Ancella Anitawat Hermawan. Jakarta : Salemba Empa
- Muctiar Yesmizarti, Aidil Ikhsan dan Ayu Bidiawati. *Pemetaan Pemborosan Dalam Proses Produksi Kantong Semen Menggunakan Value Stream Mapping Tools*. Jurnal Jurusan Teknik Industri, Universitas Bung Hatta.
- Mayangsari, Novi. 2013. *Evaluasi Pengendalian Internal Menggunakan Metode Lean Six Sigma Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi Pada Aktivitas Pengiriman Barang PT. Olivia Arlly Belle Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Vol. 2, No. 2.
- Pande P. S., Robert P. Neuman, Ronald R. Cavanach. 2002. *The Six Sigma Way (Bagaimana GE, Motorola, dan Perusahaan Terkenal Lainnya Mengasah Kinerja Mereka)*. Yogyakarta: Andi.

- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Safrizal. 2016. *Pengendalian Kualitas dengan Metode Six Sigma*. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra. Vol. 5, No. 2.
- Tjiptono fandy. Dan Diana Anastasia, 2001, *Total Quality Manajement*, Edisi Revisi.
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (2010). *Lean thinking: banish waste and create wealth in your corporation*. Simon and Schuster.