

DAFTAR PUSTAKA

- Bakti, I.G.M.Y., & Sumaedi, S. (2015). P-TRANSQUAL: A Service Quality Model of Public Land Transport Services. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(6), 534-558.
- Balaka, M.Y. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jawa Barat: CV. Widina Media Utama.
- Budiwati, H. (2018). Pendekatan Lean Six Sigma dalam Penentuan Prioritas Perbaikan Layanan Bank Berdasarkan Persepsi, Harapan dan Kepentingan Nasabah. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 1-16.
- Chen, J.K. (2022). An Extended Zone of Tolerance Method to Measure Service Quality. *Journal of Sociology and Ethnology*, 4(1), 86 – 93.
- Darmawan, A. (2021). Kajian Kualitas Layanan Jasa Transpotasi Logistik Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode ZOT. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 9(1), 36 – 48.
- Devlin, J.F., Anne, G., & Christine, T.E. (2019). The Effects of a Change in Customer Disposition on the Zone of Tolerance: A Longitudinal Study. *Australasian Marketing Journal*, 10(1), 47 – 58.
- Evans, J.R., & Lindsay, W.M. 2007. *Pengantar Six Sigma (An Introduction to Six Sigma & Process Improvement)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fatonah, S., Kusriani., & Asro. N. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan E-Commerce Menggunakan Metode ZOT. *Jurnal Informasi Interaktif*, 3(3), 193 – 200.
- Firmansyah, F., & Rudy, H. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Duta Media.
- Gaspersz, V. 2007. *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries Strategi Dramatik Reduksi Cacat/Kesalahan, Biaya, Inventori, dan Lead Time dalam Waktu Kurang dari 6 Bulan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Halim, F., Kurniullah, A.Z., & Efendi, M.B. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Hardani., Andriani, H., & Ustiawaty, J. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Hartanto, S. 2019. *Lean Manufacturing*. Jawa Tengah: CV. Sarnu Untung.
- Hefyansyah. (2020). Kinerja Pelayanan Terminal Terpadu Merak. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 7(2), 2492-2505.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Johnston, R. (2020). The Zone of Tolerance: Exploring the Relationship Between Service Transactions and Satisfaction with The Overall Service. *International Journal of Service Industry Management*, 6(2), 46 – 61.
- Kandampully, J., & Kashif, H. (2020). Zone Of Tolerance for Banks: A Diagnostic Model of Service Quality. *Journal Science and Technology*, 29(11), 1547 – 1564.
- Manap, A., Sani, I., & Sudirman, A. (2023). *Manajemen Pemasaran Jasa Konsep Dasar dan Strategi*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.

- Mudjanarko, S.W., Sulastri, D., & Atik, W. (2020). *Metode IPA Untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Mulyawan, R. (2018). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jawa Barat: UNPAD Press.
- Nadiri, H., & Kshif, H. (2020). Zone Of Tolerance for Healthcare Services: A Diagnostic Model of Public and Private Hospital Service Quality. *Journal Argumenta Oeconomica*, 7(2), 2 – 36.
- Nur, K.N., Rangan, P.R., & Mahyuddin. (2021). *Sistem Transportasi*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Pangemanan, S., & Sompie, T.P.F. (2017). *Dasar-dasar Transportasi*. Manado: Polimdo Press.
- Pravita, E., Pratama, P.A., & Annajah, S. (2023). Analisis Penerapan Lean Six Sigma dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 1(2), 122-133.
- Qoyyima, T.D., & Nugroho, S. (2019). Analisis Kualitas Fleet Safety Management Mobil Tangki Menggunakan Pendekatan Lean Six Sigma dan Systematic Cause Analysis Technique (Studi Kasus: PT. Pertamina MOR III). *Jurnal Teknik Industri*, 3(2), 1-9.
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Kalimantan Timur: Mulawarman University Press.
- Ramadan, P., Syarif, A.A., & Ariani, F. (2022). Penerapan Metode Lean Six Sigma dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Ekspedisi. *Jurnal Teknologi*, 10(1), 21-29.
- Ramadass, A., & Swarnalatha. (2020). Study On Service Quality and Zone of Tolerance of Customers in Bsnl, Madurai. *International Journal of Sales & Marketing Management*, 3(1), 45 – 52.
- Ramakrishna, Y., & Alzoubi, H.M. (2022). Empirical Investigation of Mediating Role of Six Sigma Approach in Rationalizing the COQ in Service Organizations. *Jurnal Operation and Supply Chain Mangement*, 15(1), 122-135.
- Riskhanurfitriyah. (2019). Quality Analysis of Participants in The Training with Servqual Methods and Tolerance Zone in BDK Semarang. *Jurnal MSA*, 42 (2), 196 – 204.
- Rukmi, H.S., Abu. B., & Joko, P. (2020). Peningkatan Kualitas Layanan Perbaikan Peralatan dengan Menggunakan Metode Zone of Tolerace (Studi Kasus PT. Astra Graphia Tbk Cabang Kota Bandung. *Jurnal National Industrial Engineering Conference*, 7(2), 36 – 48.
- Sa'adah, L. (2021). *Statistik Inferensial*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Sadi., Nursubiyantoro, E., & Lucitasari, D.R. 2022. *Pengendalian Produk Industri Jasa*. Yogyakarta: LPPM UPN.
- Sarman., & Soediantono, D. (2022). Literature Review Implementasi Lean Six Sigma (LSS) dan Rekomendasi Penerapannya pada Industri Pertahanan. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 3(2), 25-34.

- Sauddin, A. (2019). Pendekatan Zone of Tolerance, Kano dan Lean Six Sigma untuk Layanan Administrasi Akademik. *Jurnal Matematika Statiska dan Aplikasi*, 5(2) 54 – 72.
- Sukmoro, W. 2023. *Buku Pegangan Para White-Belt Lean Six Sigma Untuk Mencapai Kinerja Produktivitas Maksimal di Tempat Kerja dan Lulus Ujian Kualifikasi Tanpa Perlu Repot Mengulang*. Jawa Barat: PT. Mitra Prima Produktivitas
- Tampubolon, S., & Purba, H.H. (2020). Lean Six Sigma Implementation, a Systematic Literature Review. *International Journal of Production Management and Engineering*, 9(2), 125-139.
- Vujicic, M., & Prester, J. (2019). Assessing Service Quality of Public Tram Transport in Zagreb City Using P-Transqual Model. *Journal International Industry Technical*, 1(4), 19-30.
- Waluyo, M. 2018. *Produktivitas Untuk Teknik Industri*. Sidoarjo: Dian Samudra.
- Wardi, Y. (2016). *Pemasaran Jasa Realitas di Indonesia*. Padang: Sukabina Press.
- Wardhani, S.E., Iriani., & Handoyo. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci dengan Metode Servqual, ZOT, dan IPA di Vicha Laundry Surabaya. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 14 (2), 13 – 21.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks Jakarta.
- Yap, K.B., & Filian, C.S. (2019). Zone Of Tolerance Moderates the Service Quality Outcome Relationship. *Journal of Services Marketing*, 21(2), 137–148.
- Yulita, H., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Management dan Accounting Expose*, 3(1), 1-12.