JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i5
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 23 Juni 2026 | **Revised:** 23 Juni 2026 | **Accepted:** 6 Juli 2026

Analisa Pelayanan terhadap Hasil Review Penjualan Produk Pada salah satu UMKM Binaan Koperasi CU Rakyat Sejahtera Abadi Kota Bekasi dengan Metode FMEA

Agung Suprayitno[1], Agtovia Frimayasa[2]
[1]Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia, agung.suprayitno@dosen.undira.ac.id
[2]Universitas Dian Nusantara, Jakarta, Indonesia, agtovia.frimayasa@dosen.undira.ac.id

Corresponding Author: agung.suprayitno@dosen.undira.ac.id[1]

Abstract: *Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) fostered by cooperatives play a strategic role in the regional economy as a pillar of economic growth and job creation, yet they often face service quality obstacles that directly impact customer satisfaction and sales performance. This study aims to analyze service problems, identify root causes, and propose improvements that affect sales outcomes in a tailoring business, which is a member of CU Raja Cooperative in Bekasi City. This research uses a qualitative descriptive approach with a case study method. Data collection was conducted in-depth only through interviews with the tailoring business owner as the primary informant. Data analysis was performed using the Failure Mode and Effects Analysis (FMEA) method to identify potential failures in service processes, assess their impacts, and determine improvement priorities based on risk levels. The results show that the main problems are declining customer satisfaction due to the tailor's overly idealistic attitude in working on orders, a tendency not to follow customer preferences or current trends, and the belief that the final product must reflect the owner's own standards and expectations rather than the buyer's requests. Other issues include ineffective communication during order taking, and the absence of standardized and documented operational procedures. Based on FMEA analysis, the highest risk is tailoring results that do not meet customer requirements, which directly leads to customer loss and reduced sales volume. Proposed improvements include developing Standard Operating Procedures (SOPs) for services and production, implementing written order forms, enhancing communication and order verification, and establishing a system for recording and evaluating work quality. The findings of this study are expected to serve as a reference for business owners and CU Raja Cooperative in improving service quality, business competitiveness, and sustainable sales performance.*

Keyword: *Service Quality, Customer Satisfaction, FMEA, Operations Management*

Abstrak: Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) binaan koperasi memiliki peran strategis dalam perekonomian daerah sebagai penopang pertumbuhan ekonomi dan pencipta lapangan kerja, namun sering menghadapi kendala kualitas pelayanan yang berdampak langsung pada kepuasan konsumen dan kinerja penjualan. Penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis permasalahan pelayanan, mengidentifikasi akar penyebab masalah, serta menyusun usulan perbaikan yang berdampak pada hasil penjualan pada usaha jahit yang merupakan salah satu anggota UMKM Koperasi CU Raja Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan secara mendalam hanya melalui wawancara kepada pelaku usaha jahit sebagai informan utama. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA) untuk mengidentifikasi potensi kegagalan dalam proses pelayanan, menilai dampak yang ditimbulkan, serta menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat risiko. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan utama yang terjadi adalah penurunan kepuasan pelanggan akibat sikap penjahit yang terlalu idealis dalam mengerjakan jahitan, cenderung tidak ingin mengikuti keinginan konsumen atau tren yang berkembang, serta beranggapan bahwa hasil jahitan harus sesuai keinginan dan standar kualitas versi dirinya sendiri, bukan berpatokan pada apa yang diminta pembeli. Selain itu ditemukan kurangnya komunikasi yang efektif saat penerimaan pesanan, serta belum adanya standar operasional prosedur yang baku dan terdokumentasi. Berdasarkan analisis FMEA, risiko tertinggi berada pada ketidaksesuaian hasil jahitan dengan permintaan konsumen yang berdampak langsung pada hilangnya pelanggan dan penurunan volume penjualan. Usulan perbaikan yang disusun meliputi penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan produksi, penerapan formulir pemesanan tertulis, peningkatan komunikasi dan verifikasi pesanan, serta sistem pencatatan dan evaluasi kualitas hasil kerja. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi pengelola usaha dan Koperasi CU Raja dalam meningkatkan kualitas pelayanan, daya saing usaha, serta kinerja penjualan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, FMEA, Manajemen Operasional

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan sektor yang memiliki peran sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional, penciptaan lapangan kerja, dan peningkatan pendapatan masyarakat. Keberadaan koperasi sebagai wadah pembinaan dan pengembangan UMKM sangat krusial untuk memperkuat kapasitas usaha, memperluas akses pasar, serta meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang dihasilkan oleh anggotanya. Salah satu koperasi yang aktif dan berperan besar dalam pembinaan usaha masyarakat adalah Koperasi CU Raja Kota Bekasi, yang menaungi berbagai jenis usaha, salah satunya adalah usaha jahit yang melayani kebutuhan pembuatan dan perbaikan pakaian masyarakat sekitar.

Usaha jahit yang merupakan salah satu anggota UMKM Koperasi CU Raja memiliki potensi pasar yang cukup besar dan strategis karena berada di lingkungan masyarakat yang padat dan memiliki kebutuhan sandang yang beragam. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha, ditemukan berbagai permasalahan mendasar dalam aspek operasional dan pelayanan yang menjadi hambatan utama perkembangan usaha. Permasalahan yang paling sering muncul dan menjadi sorotan adalah pemilik usaha jahit yang terlalu idealis dalam mengerjakan jahitan, serta tidak begitu ingin mengikuti keinginan konsumen atau tren yang sedang berkembang. Pemilik usaha memiliki pandangan bahwa hasil jahitan haruslah sesuai dengan keinginan dan standar kualitas yang ia buat sendiri, bukan semata-mata mengikuti keinginan atau permintaan dari konsumen.

Kondisi ini menimbulkan dampak yang cukup serius, di mana jumlah konsumen mulai berkurang secara signifikan, banyak pelanggan yang memilih beralih ke penjahit lain di luar lingkungan binaan koperasi, dan hal ini berdampak langsung pada penurunan volume penjualan serta pendapatan usaha. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup lebar antara standar pelayanan yang diberikan dengan apa yang sebenarnya diharapkan oleh konsumen, yang merupakan indikator utama rendahnya kualitas pelayanan. Berdasarkan

permasalahan yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini difokuskan pada: (1) Bagaimana kondisi pelayanan dan permasalahan operasional yang terjadi pada usaha jahit anggota Koperasi CU Raja?, (2) Apa akar penyebab masalah dan dampaknya terhadap hasil penjualan?, (3) Bagaimana usulan perbaikan sistem pelayanan yang tepat untuk meningkatkan kinerja usaha?

Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan konsumen secara konsisten. Kualitas pelayanan yang terjaga dengan baik terbukti mampu menciptakan kepuasan, membangun loyalitas, dan mendorong peningkatan angka penjualan. Sebaliknya, pelayanan yang buruk atau tidak konsisten akan memicu ketidakpuasan, keluhan, hingga hilangnya kepercayaan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh Zeithaml dkk. (2013) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan evaluasi menyeluruh dari konsumen terhadap keunggulan suatu layanan dibandingkan dengan layanan yang ditawarkan oleh pesaing.

Dalam konteks manajemen operasional, permasalahan yang terjadi pada usaha jahit anggota Koperasi CU Raja, seperti sikap kerja yang terlalu idealis dan berpatokan pada keinginan sendiri, ketidaksesuaian hasil kerja, belum adanya standar kerja yang baku, serta komunikasi yang belum efektif dapat dianalisis secara mendalam menggunakan metode *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA). Metode ini dikembangkan secara khusus untuk mengidentifikasi potensi kegagalan dalam setiap tahapan proses kerja, menilai dampak yang ditimbulkan dari kegagalan tersebut, serta menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat risiko yang ada (Stamatis, 2015). FMEA merupakan alat analisis yang sangat efektif dan relevan diterapkan pada UMKM yang masih memiliki keterbatasan dalam sistem manajemen dan standarisasi, karena mampu merumuskan solusi yang terukur dan berbasis data.

Penerapan metode FMEA dalam ranah manajemen operasional telah dibuktikan efektivitasnya dalam berbagai penelitian terdahulu. Menurut Heizer dkk. (2017), FMEA membantu organisasi untuk mengidentifikasi potensi masalah sebelum masalah tersebut benar-benar terjadi, sehingga memungkinkan tindakan pencegahan yang tepat sasaran dan efisien. Sementara itu, Slack dkk. (2022) menjelaskan bahwa analisis risiko seperti yang dilakukan dalam kerangka FMEA merupakan bagian tak terpisahkan dari pengendalian kualitas dan upaya perbaikan proses yang berkelanjutan.

Berdasarkan tinjauan literatur yang dilakukan, sebagian besar penelitian mengenai kualitas pelayanan pada UMKM umumnya berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pelanggan secara deskriptif, namun belum banyak yang mengintegrasikan analisis risiko dan penelusuran akar masalah menggunakan FMEA secara mendalam, khususnya pada usaha jahit yang berada di bawah binaan koperasi. Penelitian ini berusaha mengisi celah tersebut dengan menerapkan metode FMEA untuk menganalisis hubungan kausal antara kualitas pelayanan dengan hasil penjualan, serta menyusun usulan perbaikan yang terstruktur dan disesuaikan sepenuhnya dengan kondisi riil yang ada di lingkungan Koperasi CU Raja.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan pelayanan dan operasional yang terjadi pada usaha jahit anggota Koperasi CU Raja Kota Bekasi, menganalisis akar penyebab masalah serta dampaknya terhadap hasil penjualan menggunakan metode FMEA, dan menyusun usulan perbaikan sistem pelayanan dan operasional usaha agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta kinerja penjualan secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan, menggambarkan kondisi aktual pelayanan, serta menjelaskan hubungan kausal antara masalah pelayanan dengan hasil penjualan. Menurut Creswell dan Creswell (2018), pendekatan kualitatif sangat cocok digunakan untuk

mengeksplorasi masalah yang belum terdefinisi dengan jelas dan membutuhkan pemahaman mendalam dari perspektif pelaku usaha. Objek penelitian ditetapkan pada usaha jahit yang merupakan salah satu anggota UMKM Koperasi CU Raja yang berlokasi di wilayah Kota Bekasi, yang memiliki karakteristik masalah sesuai dengan fokus penelitian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan hanya melalui wawancara mendalam secara semi-terstruktur kepada pelaku usaha jahit sebagai informan utama. Wawancara ini dirancang untuk menggali informasi secara lengkap dan mendalam mengenai proses pelayanan yang diterapkan, kendala yang dihadapi, pandangan pemilik usaha terkait standar hasil jahitan, sikap dalam merespons keinginan konsumen dan tren pasar, serta penyebab terjadinya ketidaksesuaian hasil kerja. Pertanyaan disusun secara terbuka agar pelaku usaha dapat menjelaskan kondisi usaha, cara kerja, dan permasalahan yang dihadapi secara rinci sesuai pengalaman nyata yang dialami. Data sekunder diperoleh dari literatur ilmiah, buku teks, jurnal, serta dokumen internal koperasi yang relevan dengan topik kualitas pelayanan dan manajemen operasional untuk mendukung analisis data.

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA) dengan tahapan sistematis. Tahapan pertama adalah identifikasi mode kegagalan, yaitu mendata semua potensi atau permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan dan produksi berdasarkan informasi hasil wawancara, seperti sikap kerja yang terlalu idealis, ketidaksesuaian hasil jahitan dengan keinginan konsumen, kurangnya pemahaman kebutuhan pasar, hingga variasi kualitas kerja. Selanjutnya dilakukan analisis dampak untuk menilai seberapa besar pengaruh dari setiap kegagalan tersebut terhadap kepuasan pelanggan, citra usaha, dan hasil penjualan. Tingkat risiko dihitung menggunakan nilai *Risk Priority Number* (RPN) yang merupakan perkalian dari tiga parameter utama: *Severity* (tingkat keparahan dampak), *Occurrence* (frekuensi kejadian), dan *Detection* (kemudahan mendeteksi kesalahan sebelum sampai ke konsumen). Berdasarkan nilai RPN yang diperoleh, masalah diurutkan untuk menentukan prioritas utama perbaikan. Terakhir, disusun usulan perbaikan yang relevan dan disesuaikan dengan kemampuan serta kondisi usaha jahit anggota Koperasi CU Raja. Untuk menjamin keabsahan dan keandalan data, dilakukan pengecekan ulang terhadap informasi yang diperoleh dari wawancara untuk memastikan konsistensi dan kejelasan data yang digunakan dalam analisis (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pelaku usaha jahit yang merupakan anggota Koperasi CU Raja, diperoleh gambaran umum bahwa usaha ini dikelola secara sederhana dengan mengandalkan keahlian dan pengalaman penjahit yang ada. Proses pelayanan masih bersifat lisan dan sangat bergantung pada pemahaman serta prinsip kerja masing-masing individu penjahit, di mana belum adanya standar kerja tertulis atau panduan operasional yang baku. Berdasarkan penuturan pemilik usaha, permasalahan utama yang sering terjadi adalah adanya ketidaksesuaian antara hasil kerja dengan keinginan atau selera konsumen. Hal ini disebabkan karena pemilik usaha dan penjahit memiliki sikap yang terlalu idealis dalam mengerjakan jahitan, cenderung tidak ingin mengikuti keinginan konsumen atau tren yang sedang berkembang di masyarakat.

Pemilik usaha beranggapan bahwa hasil jahitan haruslah sesuai dengan keinginan dan standar kualitas yang ia buat sendiri, serta menilai bahwa hasil karya yang dihasilkannya sudah benar dan baik, bukan semata-mata harus mengikuti apa yang diminta atau diinginkan oleh konsumen. Kondisi ini membuat jarang dilakukan konfirmasi ulang atau pencatatan rinci mengenai keinginan spesifik pelanggan saat pemesanan, sehingga memicu banyak keluhan dan ketidakpuasan yang berujung pada beralihnya pelanggan ke penjahit lain di luar lingkungan koperasi. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tambah pelayanan dan kualitas hasil kerja belum optimal, baik dari aspek komunikasi maupun aspek orientasi kebutuhan konsumen.

Analisis Akar Masalah Menggunakan FMEA

Hasil analisis menggunakan metode FMEA berdasarkan data wawancara menunjukkan bahwa masalah utama yang memiliki risiko tertinggi dan menjadi prioritas utama perbaikan adalah sikap kerja yang terlalu idealis, ketidakmauan mengikuti keinginan konsumen atau tren, serta ketidaksesuaian hasil kerja dengan permintaan. Hal ini menegaskan bahwa aspek pemahaman terhadap kebutuhan konsumen, komunikasi, dan orientasi pasar merupakan akar masalah yang paling mendasar.

Sejalan dengan pendapat Zeithaml dkk. (2013), pemahaman kebutuhan pelanggan adalah inti dari kualitas pelayanan, di mana kesenjangan antara apa yang diharapkan dan apa yang diterima menjadi penyebab utama ketidakpuasan. Selain itu, informasi yang diperoleh menunjukkan bahwa belum adanya standar operasional prosedur menyebabkan setiap tahapan kerja tidak memiliki acuan yang jelas, sehingga hasil kerja sangat bergantung pada kebiasaan dan prinsip pribadi penjahit, yang berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian. Hal ini sejalan dengan pendapat Heizer dkk. (2017) yang menyatakan bahwa ketiadaan standarisasi proses merupakan penyebab utama variasi kualitas hasil kerja yang tidak terkontrol.

Usulan Perbaikan

Berdasarkan akar masalah dan tingkat risiko yang telah diidentifikasi melalui data wawancara, disusun usulan perbaikan yang terintegrasi antara aspek pelayanan dan manajemen operasional, yang disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan usaha jahit anggota Koperasi CU Raja. Usulan utama meliputi penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan produksi yang memuat panduan tertulis mulai dari penerimaan pesanan, pencatatan detail keinginan pelanggan, proses pengukuran, pemotongan, penjahitan, pemeriksaan kualitas, hingga penyerahan hasil, dengan penekanan bahwa standar kualitas harus tetap dijaga namun tetap mengacu pada spesifikasi yang diminta konsumen. Penyusunan SOP ini mengacu pada prinsip manajemen operasional bahwa standarisasi menjamin konsistensi kualitas dan meminimalkan variasi hasil kerja (Slack dkk., 2022).

Selain itu, diusulkan penerapan formulir pemesanan tertulis dan verifikasi pesanan untuk memastikan kejelasan informasi, sejalan dengan pendapat Kotler dan Armstrong (2012) yang menekankan pentingnya komunikasi efektif dan pemenuhan keinginan konsumen. Peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan pemahaman mengenai pelayanan prima juga menjadi fokus agar penjahit tidak hanya mengandalkan keahlian teknis dan idealisme pribadi, tetapi juga memiliki kepekaan terhadap keinginan konsumen dan tren pasar. Terakhir, diterapkan sistem pencatatan dan evaluasi kualitas secara berkala, yang didukung dengan instrumen seperti *checksheet* pemeriksaan kualitas, sebagaimana dijelaskan oleh Suprayitno (2025) bahwa dokumentasi yang baik dapat mendukung implementasi SOP dan meningkatkan efektivitas pengawasan.

Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan dan penurunan penjualan pada usaha jahit anggota Koperasi CU Raja dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor manusia yang meliputi sikap kerja, idealisme pribadi, komunikasi, pemahaman kebutuhan konsumen dan tren pasar, serta faktor sistem yang berupa belum adanya standar dan dokumentasi kerja. Melalui penerapan metode FMEA dan analisis data wawancara, penelitian ini berhasil mengidentifikasi bahwa risiko terbesar berasal dari ketidaksesuaian hasil kerja dengan harapan pelanggan akibat sikap kerja yang terlalu berpatokan pada keinginan sendiri.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Suprayitno dan Alhazami (2025) yang menunjukkan bahwa penguatan aspek operasional, sistem kerja, dan dokumentasi dapat meningkatkan kinerja usaha dan daya saing. Selain itu, penelitian Kusnadi dkk. (2024) juga menegaskan bahwa perbaikan sistem dan pelayanan dapat meningkatkan nilai tambah produk

dan daya tarik di mata konsumen. Penerapan usulan perbaikan yang telah dirancang diharapkan dapat menutup kesenjangan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang diberikan oleh usaha. Menurut Heizer dkk. (2017), perbaikan proses yang berfokus pada kebutuhan pelanggan dan standarisasi kerja adalah kunci utama dalam meningkatkan daya saing dan kinerja penjualan jangka panjang.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama yang terjadi pada usaha jahit yang merupakan salah satu anggota UMKM Koperasi CU Raja Kota Bekasi adalah penurunan kepuasan pelanggan akibat sikap pemilik usaha dan penjahit yang terlalu idealis dalam mengerjakan jahitan, cenderung tidak ingin mengikuti keinginan konsumen atau tren, serta beranggapan bahwa hasil jahitan harus sesuai keinginan dan standar versi dirinya sendiri, bukan mengikuti permintaan konsumen. Ditambah lagi dengan kurangnya komunikasi efektif dan pencatatan pesanan yang jelas, serta belum adanya standar operasional prosedur yang baku dan terdokumentasi.

Berdasarkan analisis *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA) atas data hasil wawancara, akar penyebab masalah dengan risiko tertinggi adalah kurangnya pemahaman terhadap keinginan konsumen dan ketidaksesuaian hasil kerja, yang berdampak langsung pada hilangnya pelanggan dan penurunan volume penjualan. Usulan perbaikan yang disusun meliputi penyusunan SOP pelayanan dan produksi, penerapan formulir pemesanan tertulis dan verifikasi pesanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan orientasi pelayanan, serta penerapan sistem pencatatan dan evaluasi kualitas.

Saran

Disarankan kepada pengelola usaha dan Koperasi CU Raja untuk segera menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan produksi, serta memastikan seluruh penjahit memahami dan menjalankannya secara konsisten dengan tetap menjaga kualitas namun berorientasi pada keinginan konsumen. Penggunaan formulir pesanan tertulis dan konfirmasi ulang sebelum pengerjaan dimulai wajib diterapkan untuk meminimalkan kesalahpahaman. Evaluasi berkala terhadap keluhan dan hasil penjualan perlu dilakukan untuk memantau efektivitas perbaikan yang telah diterapkan. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan implementasi usulan perbaikan dan mengukur perubahan kinerja penjualan serta tingkat kepuasan pelanggan setelah penerapan sistem baru tersebut.

REFERENSI

Cousté, N. L., Martos-Partal, M., & Martínez-Ros, E. (2012). The power of a package: Product claims drive brand attitude and purchase intention. *Journal of Advertising Research*, 52(3), 364–375. https://doi.org/10.2501/JAR-52-3-364-375

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Sage Publications.

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing* (14th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.

Kusnadi, K., Sariningsih, E., Ariningrum, H., Puspita, I. L., & Abadi, S. (2024). Peningkatan nilai jual melalui kemasan produk UMKM olahan kacang bawang di Pekon Sudimoro Kecamatan Semaka. *NEAR: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 31–37. https://doi.org/10.32877/nr.v4i1.1790

Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2022). *Operations Management* (11th ed.). Pearson.

Stamatis, D. H. (2015). *Failure Mode and Effect Analysis: FMEA from Theory to Execution* (2nd ed.). ASQ Quality Press.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suprayitno, A., & Alhazami, L. (2025). Penyuluhan strategi distribusi dan rantai pasok pupuk organik untuk mendorong peningkatan penjualan pada Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) RPTA Meruya Jakarta Barat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Penelitian Terapan*, 3(4). https://doi.org/10.38035/jpmpt.v3i4.1707

Suprayitno, A. (2025). Analisa implementasi checksheet sebagai alat dokumentasi dan pengendalian mutu dalam perawatan sarana prasarana di Universitas XYZ. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 7(1). https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i1.6198

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6th ed.). McGraw-Hill Education.