

**RANCANGAN ANALISIS RISIKO DAN PENINGKATAN DOKUMEN  
PADA SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015  
DI UIN SUNAN AMPEL SURABAYA**

**SKRIPSI**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Disusun Oleh:**

**LUQMAN HAKIM  
09040620055**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Luqman Hakim

NIM : 09040620055

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2020

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "RANCANGAN ANALISIS RISIKO DAN PENINGKATAN DOKUMEN PADA SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UIN SUNAN AMPEL SURABAYA". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian saya ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Sidoarjo, 31 Maret 2024

Yang menyatakan,



Luqman Hakim

NIM 09040620055

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : LUQMAN HAKIM

NIM : 09040620055

JUDUL : RANCANGAN ANALISIS RISIKO DAN PENINGKATAN  
DOKUMEN PADA SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO  
9001:2015 DI UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 1 April 2024

Dosen Pembimbing 1



Faris Mushlihul Arifin, M. Kom

NIP. 198808132014031001

Dosen Pembimbing 2



Prasasti Karunia Farista Ananto, M.Kom,

M. IM, MOS

NIP. 202111013

## PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Luqman Hakim ini telah  
dipertahankan di depan tim penguji skripsi  
di Surabaya, 15 Mei 2024

**Mengesahkan,  
Dewan Penguji**

Dosen Penguji 1



Noor Wahyudi, M. Kom  
NIP. 198403232014031002

Dosen Penguji 2



Andhy Permadi, M. Kom  
NIP. 198110142014031002

Dosen Penguji 3



Faris Mushlihul Amin, M. Kom  
NIP. 198808132014031001

Dosen Penguji 4



Prasasti Karunia Farista Ananto,  
M. Kom, M. IM, MOS  
NIP. 202111013

**Mengetahui,**

Dekan Fakultas Sains dan  
Teknologi UIN Sunan Ampel  
Surabaya



A. Saiful Hamdani, M. Pd  
NIP. 196507312000031002

LEMBAR PERTANYAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Luqman Hakim  
NIM : 09040620055  
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi  
E-mail address : luqmanhakim396@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

RANCANGAN ANALISIS RISIKO DAN PENINGKATAN DOKUMEN PADA SISTEM  
MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Juni 2024

Penulis

(Luqman Hakim)

## **ABSTRAK**

### **RANCANGAN ANALISIS RISIKO DAN PENINGKATAN DOKUMEN PADA SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI UIN SUNAN AMPEL SURABAYA**

**Oleh:**

**Luqman Hakim**

Peningkatan kualitas di sektor pendidikan masih sangat diperlukan. Fakultas Sains dan Teknologi selalu berupaya meningkatkan manajemen mutunya. Meskipun sudah bersertifikasi ISO 9001:2015, Fakultas Sains dan Teknologi masih mengalami rintangan dan penerapannya. Hasil wawancara menunjukkan belum adanya manajemen risiko dengan program kerja dan hasil SOP yang belum sesuai standar. ISO 9001:2015 diperlukan sebagai kerangka kerja untuk manajemen mutu dan pemikiran berbasis risiko. Penelitian ini bertujuan menentukan potensi risiko, memberikan rekomendasi risiko, dan memperbaiki SOP sesuai ISO 9001:2015. Penelitian ini menerapkan metode FMEA dan *Fishbone Diagram* dengan pendekatan secara kualitatif. Hasilnya mengidentifikasi ketersediaan dosen yang memiliki jabatan lektor kepala/guru besar sebagai risiko utama di program kerja fakultas tahun 2024 dengan nilai RPN 600. Salah satu tindakan mitigasi risiko dari hasil RPN tertinggi yaitu melakukan program mentoring pada dosen yang belum mencapai masa kerja 10 tahun. Selain itu, 22 dokumen SOP Fakultas Sains dan Teknologi telah dilakukan perbaikan.

Kata kunci : ISO 9001:2015, sistem manajemen mutu, manajemen risiko, FMEA, SOP

## **ABSTRACT**

### **THE DESIGN OF RISK ANALYSIS AND DOCUMENT IMPROVEMENT IN THE ISO 9001:2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AT THE STATE ISLAMIC UNIVERSITY OF SUNAN AMPEL SURABAYA**

**By:**

**Luqman Hakim**

Improving quality in the education sector is still highly needed. The Faculty of Science and Technology always strives to enhance its management quality. Despite being ISO 9001:2015 certified, the Faculty of Science and Technology still faces obstacles in its implementation. Interview results indicate the absence of risk management with work programs and SOP results not meeting standards. ISO 9001:2015 is required as a framework for quality management and risk-based thinking. This research aims to identify potential risks, provide risk recommendations, and improve SOPs according to ISO 9001:2015. The study applies FMEA and Fishbone Diagram methods with a qualitative approach. The results identify the availability of lecturers holding senior positions as the main risk in the faculty's 2024 work program, with an RPN value of 600. One mitigation action from the highest RPN result is to implement a mentoring program for lecturers with less than 10 years of work experience. Additionally, 22 SOP documents of the Faculty of Science and Technology have been improved.

Keywords : ISO 9001:2015, quality management system, risk management, document improvement, FMEA

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERTANYAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Dasar Teori.....	9
2.2.1 Manajemen Risiko.....	9
2.2.2 ISO 9001:2015 .....	10
2.2.3 Kualitas.....	12
2.2.4 <i>Fishbone Diagram</i> .....	13
2.2.5 Whimsical.....	16
2.2.6 Failure Mode and Effect Analysis .....	16
2.2.7 Standar Operasional Prosedur .....	18
2.3 Integrasi Keilmuan .....	20
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>



3.1 Studi Lapangan.....	24
3.2 Studi Literatur .....	24
3.3 Peninjauan Mutu Pada ISO 9001:2015 .....	24
3.4 <i>Risk Assessment</i> .....	25
3.4.1 Merancang Identifikasi Risiko .....	25
3.4.2 Menilai Analisis Risiko .....	26
3.4.3 Merancang Mitigasi Risiko .....	28
3.4.4 Mengestimasi Penurunan <i>Risk Rating</i> .....	28
3.5 Perbaikan Dokumen SOP .....	28
3.6 Validasi .....	29
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Peninjauan Mutu Pada ISO 9001:2015 .....	30
4.2 <i>Risk Assessment</i> .....	31
4.2.1 Identifikasi Risiko .....	32
4.2.2 Penilaian Analisis Risiko.....	41
4.2.3 Mitigasi Risiko .....	49
4.2.3 Penurunan <i>Risk Rating</i> .....	50
4.3 Perbaikan Dokumen SOP Fakultas .....	50
4.4 Validasi Hasil .....	57
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pandangan Keseluruhan Proses <i>Quality Risk Management</i> .....	10
Gambar 2.2 Siklus <i>Plan-Do-Check-Act</i> (PDCA) .....	11
Gambar 2.3 Siklus PDCA dalam ISO 9001:2015 .....	12
Gambar 2.4 Gambaran Umum <i>Fishbone Diagram</i> .....	14
Gambar 2.5 Logo Whimsical .....	16
Gambar 3.1 Alur Desain Penelitian .....	23
Gambar 4.1 Ketersediaan Dosen Yang Memiliki Jabatan Lektor Kepala/Guru Besar .....	32
Gambar 4.2 Sertifikasi Kompetensi Mahasiswa .....	33
Gambar 4.3 Pengembangan Kerjasama .....	34
Gambar 4.4 DPP Kegiatan Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi .....	35
Gambar 4.5 Integrasi Sains dan Keislaman .....	35
Gambar 4.6 Belanja Penyediaan Barang dan Jasa .....	36
Gambar 4.7 Penyusunan Laporan Evaluasi Diri Prodi .....	37
Gambar 4.8 Program <i>Best Icon</i> .....	37
Gambar 4.9 Pengembangan Tata Kelola dan Layanan .....	38
Gambar 4.10 Pengelolaan Keuangan .....	39
Gambar 4.11 Pendampingan Akreditasi Prodi Teknik Sipil dan Laboratorium ...	39
Gambar 4.12 Program <i>Student Exchange</i> .....	40
Gambar 4.13 Pendampingan Penyusunan Instrument OBE .....	41
Gambar 4.14 Hasil Validasi Yang Perlu Diperbaiki .....	58
Gambar 4. 15 Hasil Validasi Setelah Perbaikan .....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	5
Tabel 2.2 Tahapan Dalam FMEA .....	17
Tabel 3.1 Menyusun Pertanyaan .....	25
Tabel 3.2 Nilai <i>Occurrence</i> .....	26
Tabel 3.3 Nilai <i>Severity</i> .....	27
Tabel 3.4 Nilai <i>Detection</i> .....	27
Tabel 3.5 Level Penilaian RPN .....	28
Tabel 4.1 SOP Fakultas Sains dan Teknologi .....	30
Tabel 4.2 Program Kerja Fakultas Sains Dan Teknologi Tahun 2024 .....	31
Tabel 4.3 Hasil Penilaian <i>Severity</i> .....	42
Tabel 4.4 Hasil Penilaian <i>Occurrence</i> .....	43
Tabel 4.5 Hasil Penilaian <i>Detection</i> .....	45
Tabel 4.6 Hasil RPN .....	48
Tabel 4.7 Mitigasi Risiko .....	49
Tabel 4.8 Hasil Penurunan <i>Risk Rating</i> .....	50
Tabel 4.9 Perbandingan Perbedaan SOP Pendaftaran Wisuda .....	51
Tabel 4.10 Perbandingan Perbedaan SOP Pendaftaran Kartu Rencana Studi .....	52
Tabel 4.11 Perbandingan Perbedaan SOP Penggunaan Laboratorium Di Luar Jam Kerja .....	52
Tabel 4.12 Perbandingan Perbedaan SOP Penggunaan Laboratorium Untuk Penelitian .....	53
Tabel 4.13 Perbandingan Perbedaan SOP Monitoring Perkuliahan .....	54
Tabel 4.14 Perbandingan Perbedaan SOP Pengumpulan RPS .....	55
Tabel 4.15 Perbandingan Perbedaan SOP Pelaksanaan Perkuliahan .....	56
Tabel 4.16 Perbandingan Perbedaan SOP Pelaksanaan UTS/UAS .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara .....	64
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	65
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan .....	66
Lampiran 4 Lembar Validasi Laboratorium .....	67
Lampiran 5 Lembar Validasi Prodi.....	69
Lampiran 6 Lembar Validasi GKM .....	71
Lampiran 7 Lembar Validasi Akademik.....	73
Lampiran 8 Lembar Validasi <i>Risk Assessment</i> .....	76
Lampiran 9 Lembar Validasi <i>Risk Assessment</i> Setelah Revisi .....	78
Lampiran 10 KOP SOP Pendaftaran Wisuda.....	80
Lampiran 11 Uraian Prosedur SOP Pendaftaran Wisuda .....	81
Lampiran 12 KOP SOP Pendaftaran Kartu Rencana Studi .....	82
Lampiran 13 Uraian Prosedur SOP Pendaftaran Kartu Rencana Studi .....	83
Lampiran 14 Uraian Prosedur SOP Pendaftaran Kartu Rencana Studi .....	84
Lampiran 15 KOP SOP Penggunaan Laboratorium Di Luar Jam Kerja .....	85
Lampiran 16 Uraian Prosedur SOP Peminjaman Laboratorium Di Luar Jam Kerja .....	86
Lampiran 17 KOP SOP Penggunaan Laboratorium Untuk Penelitian .....	87
Lampiran 18 Prosedur SOP Laboratorium Untuk Penelitian.....	88
Lampiran 19 KOP SOP Monitoring Perkuliahan.....	89
Lampiran 20 Uraian Prosedur SOP Monitoring Perkuliahan .....	90
Lampiran 21 KOP SOP Pengumpulan RPS.....	91
Lampiran 22 Uraian Prosedur Pengumpulan RPS.....	92
Lampiran 23 KOP SOP Pelaksanaan Perkuliahan .....	93
Lampiran 24 Uraian Prosedur SOP Pelaksanaan Perkuliahan.....	94
Lampiran 25 KOP SOP Pelaksanaan UTS/UAS .....	95
Lampiran 26 Uraian Prosedur SOP Pelaksanaan UTS/UAS .....	96

## DAFTAR PUSTAKA

- Andespa, I. (2020). Analisis Pengendalian Mutu Dengan Menggunakan Statistical Quality Control (SQC) Pada PT. Pratama Abadi Industri (JX) Sukabumi. *Jurnal Harian Regional, Volume 09*, 129–160.
- Assa'diyah, M. (2023). *Analisa Manajemen Risiko Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode Failure Mode Effect And Analysis (FMEA)*.
- Budiman, A. C. D. P., & Rahardjo, J. (2017). Perancangan Analisis Risiko ISO 9001:2015 di PT. XYZ. *Jurnal Tirta, 5(2)*, 327–322.
- Cahaya Mulia, N. A., & Rochmoeljati, R. (2021). Pengendalian Kualitas Pengelasan Menggunakan Metode Statistical Quality Control (SQC) dan Failure Mode Effect Analysis (FMEA) di PT. PAL Indonesia. *JUMINTEN, 2(6)*, 60–71. <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i6.346>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Approaches* (Fourth Edition). Sage Publications, Inc.
- Darti, A. (2018). *Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001:2015 Terhadap Mutu Pelayanan Jamaah Umrah Pada PT. Ahsanta Tours & Travel Pamulang Kota Tangerang Selatan*.
- Devi, P. N., & Rahardjo, J. (2022). Perancangan Dokumen Analisis Risiko dan Audit Internal pada Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT. X. *Jurnal Tirta, 10(2)*. <https://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-industri/article/view/12873>
- Efansyah, M. N., & Nugraha, A. (2019). *Perkembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*.
- Hisprastin, Y., & Musfiroh, I. (2020). Ishikawa Diagram dan Failure Mode Effect Analysis (FMEA) sebagai Metode yang Sering Digunakan dalam Manajemen Risiko Mutu di Industri. *Majalah Farmasetika, 6(1)*, 1. <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i1.27106>
- Hrbáčková, L., & Tuček, D. (2019). An Analysis Of Two New Process Approach-Related Terms In ISO 9001:2015: Risk-Based Thinking And Context Of The Organization. *Scientific Papers of the University of Pardubice, 65–76*.

- Inayah, N. (2018). *Pengaruh SOP (Standar Operasional Prosedur) Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Pegawai PT BNI 46 (Persero) Tbk Cabang Mattoangin Di Kota Makassar.*
- Indra, M. N. (2021). *Analisis Proses Produksi Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Tembakau Dengan Menggunakan Metode FMEA (Studi Kasus: UMKM SDN Tobacco).*
- Kartikasari, D. (2018). Perancangan Prosedur Berbasis Manajemen Risiko pada Perguruan Tinggi dalam Rangka Migrasi ke ISO 9001:2015. *Journal of Applied Accounting and Taxation*, 3(2), 143–149. <https://doi.org/10.30871/jaat.v3i2.868>
- Khairunnisa, S., Widaningrum, S., & Lalu, H. (2016). Perancangan Sop Audit Internal Berdasarkan Integrasi ISO 9001:2015 (Klausul 9.2) Dan ISO 14001:2015 (Klausul 9.2) Dengan Mempertimbangkan Risiko Menggunakan Metode Benchmark Di CV XYZ. *Jurnal Rekayasa Sistem & Industri (JRSI)*, 3(2), 38. <https://doi.org/10.25124/jrsi.v3i02.30>
- Mascia, A., Cirafici, A. M., Bongiovanni, A., Colotti, G., Lacerra, G., Di Carlo, M., Digilio, F. A., Liguori, G. L., Lanati, A., & Kisslinger, A. (2020). A failure mode and effect analysis (FMEA)-based approach for risk assessment of scientific processes in non-regulated research laboratories. *Accreditation and Quality Assurance*, 25(5–6), 311–321. <https://doi.org/10.1007/s00769-020-01441-9>
- Mattotoran, A., & Rahardjo, J. (2017). Perancangan Analisa Risiko pada Sistem ISO 9001:2015 di PT. X. *Jurnal Tirta*, 5(2), 181–188.
- Mikulak, R. J., McDermott, R., & Beauregard, M. (2008). *The Basics of FMEA* (2nd Edition). Productivity Press.
- Murdiyanto, D. E. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal)*. <http://eprints.upnyk.ac.id/id/eprint/24095>
- Murnawan, H. (2016). Perencanaan Produktivitas Kerja Dari Hasil Evaluasi Produktivitas Dengan Metode Fishbone Di Perusahaan Percetakan Kemasan PT.X. *Heuristic*, 11. <https://doi.org/10.30996/he.v11i01.611>

- Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). *Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). 01(06).*
- Nur'aini D. F., F. (2020). *Standard Operating Procedure: Cara Praktis Dan Efektif Menerapkan SOP di Segala Macam Bisnis (1st ed.).* Quadrant.
- Perera, A., & Navaratne, S. (2016). *Application of Pareto principle and Fishbone diagram for Waste Management in a Powder Filling Process. 7(11).*
- Putri, N. T. (2022). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Andalas University Press.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001.* PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rohkma, A. N. (2023). *Analisa Tingkat Kecacatan Bata Beton Ringan dengan Metode Seven Tools dan FMEA di CV. Building Material Construction—Mojokerto.* <http://repository.upnjatim.ac.id/id/eprint/15904>
- Rohmah, S. J. (2023). *Pengaruh Brand Image, Word Of Mouth, dan Harga Terhadap Keputusan Mahasiswa Angkatan 2022 Memilih UINSA dengan Minat Kuliah Sebagai Variabel Mediasi.*
- Soeharto, I. (1999). *Manajemen Proyek (Dari Konseptual Sampai Operasional) Jilid I: Konsep, Studi Kelayakan, dan Jaringan Kerja -2/E (2nd Edition).* Erlangga.  
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/8273/manajemen-proyek-dari-konseptual-sampai-operasional-jilid-i-konsep-studi-kelayakan-dan-jaringan-kerja-2-e.html>
- Srinivas, K. (2019). Process of Risk Management. In A. G. Hessami (Ed.), *Perspectives on Risk, Assessment and Management Paradigms.* IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.80804>
- Stamatis, D. H. (2003). *Failure Mode and Effect Analysis: FMEA from Theory to Execution.* ASQ Quality Press.  
<https://books.google.co.id/books?id=T9TxNHWJZmIC>
- Wicaksono, A. H. (2018). *Analisis Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan Konsumen Menggunakan Metode*

*Importance Performance Analysis (Studi Pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal)*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/7885>

Widjojo, R. N., & Rahardjo, J. (2020). Perancangan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Alam Jaya Seafood. *Jurnal Tirta*, 8(2), 17–24.

Yusuf, M. (2009). Membangun Manajemen Mutu Pendidikan Menghadapi Tantangan Global. *Forum Tarbiyah*, 7(1).

Zulvi, M. S. (2022). Manajemen Risiko Teknologi Informasi Menggunakan Metode Fmea (Studi Kasus: Diskominfo Pemprov Riau). *Jurnal Komputer Terapan*, 8(2), 381–390. <https://doi.org/10.35143/jkt.v8i2.5225>