



**ANALISIS PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DAN
BEBAN KERJA REPARASI *APPAREL SEPATU* MENGGUNAKAN
METODE *SERVAQUAL (SERVICE QUALITY)* DAN *WLA (WORK
LOAD ANALYSIS)*
(Studi Kasus Pada UMKM Max Cleaning)**

Unggul Bayu Wicaksono

aranzarifqi232@gmail.com

Universitas Teknologi Yogyakarta

Ayudyah Eka Apsari

ayudyah.eka.apsari@uty.ac.id

Program Studi Teknik Industri, Universitas Teknologi Yogyakarta, Jl. Glagahsari No63,
Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55164

Korepondensi penulis : *aranzarifqi232@gmail.com*

Abstract *Max Cleaning is an UMKM engaged in apparel washing and repair services experiencing problems in service quality and productivity resulting in non-punctuality. To improve performance, Max Cleaning uses the SERVQUAL method to improve service quality and the WLA method to reduce employee workload. This study aims to evaluate service quality based on the five dimensions of SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and to reduce employee workload. There are various work elements in the washing and repairing unit, including goods receiving, material classification, washing, repairing, and quality checking. The results show that although the services are close to customer expectations, there are shortcomings in the tangibles and responsiveness dimensions that need to be improved. Overall, these MSME services have met customer expectations. However, workload calculations show that workers in the washing and repairing units are overloaded, with workloads that exceed efficient capacity. Therefore, it is recommended to increase the number of workers or redistribute tasks to reduce excessive workload and improve operational efficiency.*

Keyword: *Quality, Productivity, WLA, SERVQUAL*

Abstrak Max Cleaning adalah UMKM yang bergerak di bidang jasa pencucian dan reparasi apparel mengalami permasalahan pada kualitas pelayanan dan produktivitas yang mengakibatkan terjadinya tida tepat waktu. Untuk meningkatkan performa, Max Cleaning menggunakan metode SERVQUAL untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan metode WLA untuk mengurangi beban kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, serta untuk mengurangi beban kerja karyawan. Terdapat berbagai elemen kerja di unit *washing* dan *repairing*, termasuk penerimaan barang, klasifikasi material, proses cuci, reparasi, dan pengecekan kualitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah mendekati ekspektasi pelanggan, ada kekurangan pada dimensi *tangibles* dan *responsiveness* yang perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, pelayanan UMKM ini sudah memenuhi harapan pelanggan. Namun, perhitungan beban kerja menunjukkan bahwa pekerja di unit *washing* dan *repairing* mengalami *overload*, dengan beban kerja yang melebihi kapasitas efisien. Oleh karena itu, disarankan untuk menambah jumlah pekerja atau melakukan redistribusi tugas untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan dan meningkatkan efisiensi operasional.

Kata kunci: Kualitas, Produktivitas, WLA, SERVQUAL

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Max Cleaning, sebagai salah satu UMKM yang bergerak di bidang jasa reparasi dan pembersihan apparel, telah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat berkat kualitas layanan yang ditawarkan. Namun, di tengah Max Cleaning menghadapi tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan agar tetap kompetitif. Kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan memperluas pangsa pasar.

Industri usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia, khususnya dalam penciptaan lapangan kerja dan penggerak ekonomi lokal. Salah satu sektor yang terus berkembang adalah layanan reparasi apparel seperti sepatu, tas, dan topi. UMKM yang bergerak di bidang ini memberikan solusi bagi konsumen yang ingin memperbaiki barang-barang mereka daripada membeli yang baru, sejalan dengan meningkatnya kesadaran konsumen terhadap konsep keberlanjutan (sustainability).

Kualitas layanan merupakan faktor yang diduga mempengaruhi niat beli ulang. Persaingan pasar yang semakin ketat mendorong perusahaan untuk menekankan pentingnya kualitas, mengklaim bahwa layanan mereka adalah yang terbaik. Kepedulian terhadap kualitas pelayanan menjadi kunci untuk menarik hati konsumen. Di sisi lain, konsumen merasa puas dan senang ketika layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Menurut Tjiptono (2015), kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai jenis manajemen layanan yang disediakan organisasi secara optimal untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.

Max Cleaning merupakan salah satu industri jasa dalam pencucian dan reparasi sepatu, tas, dan topi. Yang terletak di Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam melakukan pelayanannya Max Cleaning menggunakan make to service dimana barang datang atau sepatu, tas, topi customer datang langsung dilakukan service pencucian dan reparasi. Max Cleaning sendiri memiliki 2 divisi yaitu divisi washing dan repairing. Dari 2 divisi tersebut seringkali mengalami permasalahan dalam kualitas pelayanan yang ditentukan dengan pencucian dan reparasi. Setiap divisi masih menggunakan sistem manual menggunakan tenaga manusia. Aktivitas karyawan yang masih kurang akan menjadikan produktifitas suatu layanan akan semakin berkurang.

Dapat diketahui dalam proses pelayanan ada beberapa stasiun kerja yang kurang tercapai target dalam melakukan pencucian dan reparasi. Sehingga dibutuhkan nya penambahan karyawan agar bisa tercapainya target pencucian dan reparasi di Max Cleaning.

Jumlah pekerja yang kurang mempengaruhi pada suatu target yang tinggi mengakibatkan beban kerja pada setiap karyawan semakin bertambah dan juga untuk jam istirahat untuk suatu pekerja semakin sedikit atau semakin berkurang, untuk bisa mencukupi semua permintaan konsumen dan juga dengan sumber daya manusia yang kurang. Sehingga tidak terpenuhinya semua target yang diinginkan dan juga perusahaan belum pernah melakukan perhitungan berapa service yang optimal dengan karyawan yang ada. Dengan targetnya hanya sesuai dengan perkiraan dan untuk bisa menjadikan setok display dalam perusahaan jika terjadinya pesanan yang meningkat.

Metode SERVQUAL dan WORK LOAD ANALYSIS (WLA) merupakan dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas layanan. Metode SERVQUAL mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap lima

dimensi kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Sementara itu, Model WORK LOAD ANALYSIS (WLA) untuk memastikan bahwa beban kerja dikelola dengan efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan mengintegrasikan kedua metode tersebut, Max Cleaning dapat memperoleh wawasan yang komprehensif mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ANALISIS PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DAN BEBAN KERJA REPARASI APPAREL SEPATU MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN WLA (WORK LOAD ANALYSIS) STUDI KASUS PADA “MAX CLEANING”.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Atribut-atribut apakah yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan reparasi apparel (sepatu, tas, topi) di Max Cleaning?.
2. Bagaimanakah rancangan usulan perbaikan yang direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan reparasi apparel di Max Cleaning?.
3. Bagaimana cara menurunkan beban kerja untuk menentukan jumlah kerja optimal yang seharusnya dimiliki Max Cleaning?

METODE PENELITIAN

2.1 Tahap Penelitian

Tahap penelitian ini adalah tahap yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi beban kerja pada UMKM Max Cleaning

2.2 Kajian Hasil Penelitian

Arni Solekha dan Ferida Yuamita (2024), Universitas Teknologi Yogyakarta melakukan penelitian tentang “Analisis kepuasan konsumen pada UMKM batik family menggunakan metode SERVQUAL dan IPA”, meneliti tentang kepuasan konsumen pada UMKM Keluarga Batik, penurunan permintaan jasa menjahit dalam 5 bulan terakhir berdampak pada keuntungan atau penurunan keuntungan sebesar 5,76% dan perlu dievaluasi penyebab penurunan tersebut perlu adanya upaya pengendalian permintaan pengendalian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 orang dan atribut yang akan dinilai oleh konsumen ditinjau dari tingkat harapan dan kinerja adalah atribut kriteria evaluasi 20. Hasil dengan menggunakan metode SERVQUAL (Kualitas Pelayanan) menunjukkan rata-rata deviasi maksimum sebesar 0,30 dan deviasi minimum sebesar -2,23, Berdasarkan hasil analisis, dua atribut yang diprioritaskan untuk ditingkatkan adalah ketepatan waktu dan kemudahan akses ke tempat kerja..(Arni Solekha dan Ferida Yuamita 2024)

Penelitian ini menggunakan workload analysis. Perhitungan waktu siklus menggunakan stopwatch time study yang dilakukan secara repetitive timing. Selain itu, ditentukan juga rating factor dan allowance pada setiap kegiatan proses yang dikerjakan oleh pekerja. Berdasarkan hasil perhitungan, maka didapatkan pada proses pencucian jahe diusulkan penambahan 1 pekerja, proses penggilingan dan penyaringan jahe diusulkan menambah 4 pekerja, sedangkan proses labeling dan pengemasan diusulkan penambahan 1 pekerja. Diagram fishbone

digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab beban kerja tinggi..(Widhiarso et al., 2022)

2.3 Dasar Teori

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Manfaat Kualitas Pelayanan

Manfaat kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi dengan benar kebutuhan dan persyaratan pelanggan.
- b. Menyampaikan harapan pelanggan kepada perancang produk.
- c. Memastikan pesanan pelanggan dipenuhi dengan benar dan tepat waktu.
- d. Tetap berhubungan dengan pelanggan setelah penjualan untuk memastikan bahwa mereka puas..

2.3.2 Service Quality (SERVQUAL)

SERVQUAL (Service Quality) adalah metode yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan dengan membandingkan ekspektasi pelanggan terhadap layanan dengan persepsi mereka tentang layanan yang diterima.

Servqual (Service Quality) adalah metode yang paling umum digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Penilaian kualitas layanan dalam metode ini didasarkan pada lima dimensi yang dikenal dengan Q-RATER, yaitu:

- A. Reliability : Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
- B. Assurance : Jaminan keamanan dalam melayani pelanggan, dan keahlian dalam menjaga kepercayaan pelanggan
- C. Tangible : Penampakan fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan untuk memberikan layanan, seperti penampilan fasilitas, tenaga kerja, atau alat komunikasi.
- D. Empathy : Kepedulian perusahaan terhadap pelanggan, termasuk kemudahan komunikasi, perhatian, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan.
- E. Responsiveness : Keinginan untuk membantu pelanggan dengan cepat, seperti kesiapan pekerja dalam memberikan layanan yang responsif.

2.3.4 Workload Analysis (WLA)

Work Load Analysis adalah proses untuk mengukur dan menganalisis beban kerja yang dialami oleh staf atau tim yang terlibat dalam penyediaan layanan. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa beban kerja dikelola dengan efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan

2.3.5 Beban Kerja

beban kerja adalah tekanan sebagai tanggapan yang tidak dapat menyesuaikan diri, yang dipengaruhi oleh perbedaan individual atau proses psikologis yakni suatu konsekuensi dari setiap tindakan ekstern (lingkungan, situasi, peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologi atau fisik) terhadap seseorang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Servqual

Servqual adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Oleh sebab itu penelitian menggunakan metode Servqual untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada pada UMKM Max Cleaning.

Berdasarkan dari penelitian diatas dengan menggunakan metode servqual responden menunjukkan bahwa UMKM Max Cleaning Yogyakarta menarik perhatian pelanggan muda, berpendidikan, dan berpenghasilan menengah ke bawah. Analisis Service Quality terhadap lima dimensi layanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) menunjukkan bahwa pelayanan max cleaning secara umum mendekati ekspektasi pelanggan. Namun, terdapat celah yang memerlukan perbaikan pada dimensi tangibles dan responsiveness,

penelitian Max Cleaning pelayanan sudah mendekati harapan pelanggan, tetapi ada kekurangan pada dimensi tangibles yang mendapatkan nilai importance pertanyaan pertama yaitu 4, pertanyaan kedua 3,65, pertanyaan ketiga 3,65, sedangkan performance pertanyaan pertama 3,55, pertanyaan kedua 3,55, pertanyaan ketiga 3,55 dimana nilai tersebut dapat dikatakan sesuai harapan dan kenyataan namun masih perlu perbaikan mengenai lokasi, layout, dan ketersediaan garansi. Pada responsiveness mendapatkan nilai importance pertanyaan pertama 3,7, pertanyaan kedua 3,8, sedangkan oada performance didapatkan nilai pertanyaan pertama 3,5, pertanyaan kedua 3,65. Dimana nilai tersebut sesuai dengan harapan dan kenyataan namun masih perlu perbaikan mengenai informasi keluhan customer yang kurang cepat tanggap dari karyawan. Secara keseluruhan, gap pelayanan lebih kecil, mencerminkan bahwa layanan hampir memenuhi ekspektasi. Namun Max Cleaning meskipun telah memenuhi harapan, tetapi masih terdapat ruang untuk melakukan peningkatan.

3.2 WLA

Metode workload analysis (WLA) atau analisis beban kerja merupakan metode analisis mengevaluasi, dan menentukan jumlah beban kerja yang harus ditangani oleh individu atau unit kerja dalam suatu organisasi. Tujuannya adalah memastikan bahwa beban kerja didistribusikan secara adil, efisien, dan sesuai dengan kapasitas yang tersedia, serta untuk meningkatkan produktivitas dan keseimbangan pekerja. Oleh sebab itu penelitian ini menggunakan metode workload analysis untuk mengukur nilai produktivitas beban kerja pada UMKM Max Cleaning. Dimana dari hasil analisis tersebut nantinya akan dilakukan perbaikan jika ditemukan overload maka diperlukan penambahan karyawan.

Berdasarkan data dari 15 sampel, produktivitas dihitung selama 4 hari (unit washing, 1440 menit) dan 7 hari (unit repairing, 2520 menit). Uji keseragaman menunjukkan data valid dan seragam. Namun, perhitungan beban kerja di kedua unit Washing Dan Repairing menunjukkan OVERLOAD, mengindikasikan pekerja mengalami beban kerja melebihi kapasitas efisien. Disarankan untuk menambah tenaga kerja atau redistribusi tugas guna mengurangi beban kerja dan meningkatkan efisiensi operasional.

penelitian Max Cleaning bahwa karyawan di unit washing dan repairing mengalami Overload. Solusi yang diusulkan meliputi redistribusi tugas dan penambahan pekerja untuk mengurangi beban kerja berlebihan. Maka dapat disimpulkan penelitian menggunakan metode WLA pada UMKM Max Cleaning Yogyakarta perlu menambah pekerja di setiap divisinya yaitu Washing

***ANALISIS PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DAN BEBAN KERJA REPARASI
APPAREL SEPATU MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(SERVICE QUALITY) DAN WLA (WORK LOAD ANALYSIS)
(Studi Kasus Pada UMKM Max Cleaning)***

dan Repairing untuk mengurangi beban kerja, meningkatkan efisien waktu, mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia.

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Servqual (Service Quality)

Profil pelanggan UMKM Max Cleaning Yogyakarta menunjukkan dominasi pelanggan perempuan, berusia muda, berpendidikan tinggi, dan berpendapatan menengah ke bawah. Evaluasi kualitas layanan menggunakan lima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa meskipun pelayanan mendekati ekspektasi, terdapat kekurangan pada dimensi tangibles dan responsiveness yang perlu diperbaiki. Pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan hasil yang sangat baik, dengan data yang dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut. Secara umum, pelayanan UMKM ini sudah memenuhi harapan pelanggan.

WLA (Workload Analysis):

Hasil perhitungan beban kerja menunjukkan bahwa pekerja di unit washing dan repairing mengalami overload, dengan beban kerja yang melebihi kapasitas efisien. Oleh karena itu, disarankan untuk menambah jumlah pekerja atau melakukan redistribusi tugas untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan dan meningkatkan efisiensi operasional.

4.2 Saran

Dari hasil analisis pengolahan data, terdapat beberapa saran atau masukan kepada perusahaan. Saran atau masukan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Perbaiki Dimensi Tangibles dan Responsiveness:

Perbaiki aspek fasilitas fisik dan kecepatan respons terhadap pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan.

2. Penambahan Pekerja atau Redistribusi Tugas:

Tambah jumlah pekerja atau redistribusi tugas untuk mengurangi overload dan meningkatkan efisiensi di unit washing dan repairing.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, N. R., & Wibisono, Y. Y. (2024). INTEGRATION OF SERVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS IN IMPROVING SERVICE QUALITY OF MORE COFFEE AND SPACE. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 8(3). <https://doi.org/10.29040/ijebar.v8i3.14635>
- Anindita, E. (n.d.). PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA 2022.
- Asti Nasution, S. T., Yahya, I., Lumbanraja, P., & Abubakar, E. (2023). ASSESSING THE AUDITOR'S WORKLOAD THROUGH PROFESSIONAL SKEPTICISM. *Proceedings of International Conference on Finance Economics and Business (ICOFEB)*, 1, 0014. <https://doi.org/10.29103/icofeb.v1i-.459>

- Astika, I. M. J., & Bastari, A. (n.d.). Workload Environment Analysis And Optimization Of The Number Personnel Of Ships Using WLA Methods.
- Hastuti, S., Dpw, I. A., & Pawenang, S. (2023). Competency, Compensation, and Workload Occupational Therapist Performance with Motivation as a Moderating. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance*, 3(2), 11–28. <https://doi.org/10.37680/ijief.v3i2.5289>
- Ibrahim, A., Fitriani, L., Ruskan, E. L., Sevdiyuni, P. E., & Suarli, P. P. (2024). Analysis of the Level of Satisfaction with the Quality of Clinical Services Using the Servqual Method. *JOURNAL OF INFORMATICS AND TELECOMMUNICATION ENGINEERING*, 7(2), 385–396. <https://doi.org/10.31289/jite.v7i2.11171>
- Lubis, F. S. R., Maimunah, P., Munthe, S., & Salianto, S. (2024). Literature Study: The Relationship Between Workload and Work Stress in Nurses. *PROMOTOR*, 7(6), 768–773. <https://doi.org/10.32832/pro.v7i6.856>
- Meisya, C., Fajriah, N. F., & Sari, S. (2022). WORKLOAD ANALYSIS TO OPTIMIZE LABOR OF TOFU FACTORY X WITH WORK LOAD ANALYSIS AND WORKFORCE ANALYSIS METHODS. *Journal of Industrial Engineering Management*, 7(2), 101–107. <https://doi.org/10.33536/jiem.v7i2.941>
- Nursyamsi, F., & Irbayuni, S. (2025). THE INFLUENCE OF WORKLOAD AND COMPENSATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT J&T EXPRESS COURIERS IN THE NORTH SURABAYA REGION. 8(1).
- Putra, S., Handoko, F., & Haryanto, S. (2020). ANALISIS BEBAN KERJA MENGGUNAKAN METODE WORKLOAD ANALYSIS DALAM PENENTUAN JUMLAH TENAGA KERJA YANG OPTIMAL DI CV. JAYA PERKASA TEKNIK, KOTA PASURUAN. 3(2).
- Sitepu, R. A., Harianto, E., & Sarwoko, E. (2024a). The Role of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Moderating the Relationship Between Entrepreneurial Leadership, Organizational Climate, and Workload on Employee Performance. *JoIEM (Journal of Islamic Education Management)*, 5(2), 01–13. <https://doi.org/10.30762/joiem.v5i2.3637>
- Sitepu, R. A., Harianto, E., & Sarwoko, E. (2024b). The Role of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Moderating the Relationship Between Entrepreneurial Leadership, Organizational Climate, and Workload on Employee Performance. *JoIEM (Journal of Islamic Education Management)*, 5(2), 01–13. <https://doi.org/10.30762/joiem.v5i2.3637>
- Solekha, A., & Yuamita, F. (n.d.). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA UMKM BATIK FAMILY MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL & IPA.
- Sudiono, S., Mulyono, S., & Permatasari, H. (2023). ANALYSIS OF WORKLOAD AND WORK-RESULT LEVELS ON WORK FATIGUE IN ELEMENTARY SCHOOL TEACHERS IN WEST KARAWANG DISTRICT. *Jurnal Ners*, 7(1), 556–563. <https://doi.org/10.31004/jn.v7i1.13772>
- Suryanto, A., Salahudin, M., Kuncoro, B. N., & Putri, D. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode Servqual Pada PT. Sinergi Adhikarya Semesta. *IMTechno: Journal of Industrial Management and Technology*, 5(1). <https://doi.org/10.31294/imtechno.v5i1.2823>

***ANALISIS PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DAN BEBAN KERJA REPARASI
APPAREL SEPATU MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(SERVICE QUALITY) DAN WLA (WORK LOAD ANALYSIS)
(Studi Kasus Pada UMKM Max Cleaning)***

- Tandilino, E. V., Dharma Widada, & Farida Djumiati Sitania. (2023). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI). *JOURNAL OF INDUSTRIAL AND MANUFACTURE ENGINEERING*, 7(2), 266–275. <https://doi.org/10.31289/jime.v7i2.10205>
- Wahyudi, T., Forijati, R., & Heriadi, A. (n.d.). Service Quality Measurement System with Method.
- Wahyulistiani, A. F., Safirin, M. T., Tranggono, T., & Lantara, D. (2022). WORKLOAD ANALYSIS TO DETERMINE THE NUMBER OF LABOR IN SOAP PRODUCTION USING THE FULL TIME EQUIVALENT METHOD: A CASE STUDY OF PT. XY. *Journal of Industrial Engineering Management*, 7(3), 232–237. <https://doi.org/10.33536/jiem.v7i3.1322>
- Widhiarso, W., Zein, N. F. R., & Jatiningsih, M. G. D. (2022). Analisis Beban Kerja Menggunakan Metode Workload Analysis (WLA) Untuk Menentukan Kebutuhan Tenaga Kerja Optimal. *Jurnal Teknik Industri*, 1(2), 70. <https://doi.org/10.30659/jurti.1.2.70-80>