

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Siklus <i>Knowledge Spiral</i> .....	15
Gambar II. 2 Service Six sigma D-M-A-I-C.....	17
Gambar III. 1 Model Konseptual .....	25
Gambar III. 2 Gambaran Permasalahan dan Penyelesaian Masalah Terperinci ...	26
Gambar III. 3 Langkah-Langkah Penelitian .....	32
Gambar IV. 1 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pemesanan <i>Merchandise</i> .....	48
Gambar IV. 2 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Persiapan Jadwal dan Spanduk <i>Event Roadshow TSC</i> .....	50
Gambar IV. 3 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Roadshow TSC</i> .....	52
Gambar IV. 4 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TSC</i> .....	54
Gambar IV. 5 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pembuatan Laporan <i>Event Roadshow TSC</i> .....	58
Gambar IV. 6 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pembuatan Spanduk dan Perencanaan Acara .....	59
Gambar IV. 7 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event</i> .....	61
Gambar IV. 8 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TMC</i> .....	64
Gambar IV. 9 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pembuatan Laporan <i>Event Roadshow TMC</i> .....	66
Gambar IV. 10 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Persiapan Tempat dan Waktu <i>Gathering</i> .....	68
Gambar IV. 11 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Persiapan Tempat dan Waktu <i>Gathering</i> .....	70
Gambar IV. 12 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Gathering</i> .....	72

Gambar IV. 13 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pembuatan Laporan <i>Gathering</i> .....	73
Gambar IV. 14 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event</i> .....	75
Gambar IV. 15 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pembuatan Laporan .....	77
Gambar IV. 16 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Bisnis Pemesanan <i>Merchandise</i> .....	78
Gambar IV. 17 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Bisnis Persiapan Jadwal dan Spanduk <i>Event Roadshow TSC</i> .....	79
Gambar IV. 18 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Bisnis Personil dan Perlengkapan <i>Event Roadshow TSC</i> .....	80
Gambar IV. 19 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TSC</i> .....	81
Gambar IV. 20 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pembuatan Laporan <i>Event Roadshow TSC</i> .....	82
Gambar IV. 21 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pembuatan Spanduk dan Persiapan <i>Event Roadshow TMC</i> .....	83
Gambar IV. 22 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Roadshow TMC</i> .....	83
Gambar IV. 23 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Roadshow TMC</i> .....	84
Gambar IV. 24 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TMC</i> .....	85
Gambar IV. 25 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TMC</i> .....	85
Gambar IV. 26 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TMC</i> .....	86
Gambar IV. 27 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TMC</i> .....	86
Gambar IV. 28 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pembuatan Spanduk dan Persiapan <i>Event Roadshow TMC</i> .....	87

Gambar IV. 29 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Waktu dan Tempat <i>Event Gathering</i> .....	88
Gambar IV. 30 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Gathering</i> .....	89
Gambar IV. 31 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Gathering</i> .	89
Gambar IV. 32 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pembuatan Laporan <i>Event Gathering</i> .....	90
Gambar IV. 33 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Redeem Point</i> .....	91
Gambar IV. 34 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Roadshow TMC</i> .....	91
Gambar IV. 35 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Roadshow TMC</i> .....	92
Gambar V. 1 Penjelasan tahap transformasi <i>tacit knowledge</i> menjadi <i>explicit knowledge</i> .....	103
Gambar V. 2 Tahap Pemberian Rekomendasi Berupa <i>Standard Operation Procedure</i> .....	104