

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR LAMPIRAN	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR RUMUS	xii
Bab I PENDAHULUAN	2
I.1 Latar Belakang.....	2
I.2 Perumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	7
I.5 Ruang Lingkup	8
I.6 Sistematika Penulisan	8
Bab II Landasan TEORI	10
II.1 <i>Lean six sigma</i>	10
II.2 Studi Literatur.....	16
II.3 Proses Bisnis.....	16
II.4 <i>Streamlining</i>	17
II.5 Dasar-Dasar Pemilihan Proses Untuk Diperbaiki	18
II.6 Skala Likert	18
II.7 Matriks Klein Grid.....	19
II.8 <i>Weighted Average Performance (WAP)</i>	20
II.9 Uji Validitas dan <i>Reliabilitas</i>	21
II.9.1 Uji Validitas Isi	21
II.9.2 Uji Reliabilitas	22
Bab III METODOLOGI PENELITIAN	24
III.1 Model Konseptual.....	24
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah.....	26
III.2.1 Tahapan Inisialisasi dan Informasi	27

III.2.2	Tahap Pengumpulan Data dan Pengolahan Data	28
III.2.3	Tahap Analisis dan Kesimpulan	31
Bab IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		32
IV.1	Pengumpulan Data	32
IV.1.1	Langkah Pertama	32
IV.2	Pengolahan Data	61
IV.2.1	Langkah Kedua	61
IV.2.2	Pengukuran	87
Bab V Analisis.....		92
V.1	Analisis dan Usulan.	92
V.1.1	Analisis Organisasi dan Koordinasi Proses Bisnis <i>Existing</i>	92
V.1.2	Analisis Hasil Penentuan Atribut Jasa Kritis.....	93
V.1.3	Analisis Efisiensi Proses Pelayanan Perbaikan <i>Handset</i> Blackberry....	100
V.1.4	Analisis Kinerja Proses Pelayanan Perbaikan <i>Handset</i> Blackberry	102
V.1.5	<i>Cause and effect diagram</i>	104
V.1.6	Analisis Akar Masalah	111
V.2	Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis dengan Menggunakan <i>Streamlining</i> ...	122
V.3	Usulan Pengintegrasian Proses Pelayanan Perbaikan <i>Handset</i> Blackberry....	157
Bab VI KESIMPULAN.....		173
VI.1	Kesimpulan.....	173
VI.2	Saran	175
VI.2.1	Saran Bagi Perusahaan	175
VI.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	176
DAFTAR PUSTAKA		177