

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penjelasan E-DOWNTIME.....	14
Tabel II.2 Studi Literatur	16
Tabel IV.1 <i>Moment of truth</i>	56
Tabel IV.2 Pengkategorian <i>Waste</i>	58
Tabel IV.3 Atribut Proses Pelayanan Perbaikan <i>Handset</i> Blackberry.....	60
Tabel IV.4 Perhitungan Diagram Pareto	63
Tabel IV.5 Hasil Perhitungan Kumulatif Diagram Pareto	64
Tabel IV.6 CTQ Potensial	68
Tabel IV.7 Waktu Proses dan Siklus Proses Perbaikan Ritel Bergaransi Dengan Kerusakan Minor (Ditangani Teknisi).....	71
Tabel IV.8 Waktu Proses dan Waktu Siklus Proses Pelayanan Ritel Bergaransi dengan Kerusakan Mayor (ditangani RIM)	73
Tabel IV.9 Waktu Siklus dan Proses Pelayanan <i>Customer</i> Ritel Non Garansi (ditangani I-shop)	75
Tabel IV.10 Waktu Proses dan Waktu Siklus Proses Perbaikan Ritel Bergaransi Dengan Kerusakan Minor	78
Tabel IV.11 Waktu Proses dan Waktu Siklus Proses Perbaikan Ritel Bergaransi Dengan Kerusakan Mayor via <i>Gallery</i>	81
Tabel IV.12 Waktu Proses dan Waktu Siklus Proses Perbaikan Ritel Non-Garansi..	85
Tabel IV.13 Hasil perhitungan DPMO dan Level <i>Sigma</i> Pada <i>Waste</i> Kritis.....	89
Tabel V.1 Perbandingan Efisiensi Proses Bisnis <i>Existing</i> dan Usulan Proses Pelayanan Pelanggan Ritel Bergaransi dengan Kerusakan Minor via <i>Gallery</i>	142
Tabel V.2 Usulan Perbaikan Proses Bisnis Pada Proses Pelayanan Pelanggan Ritel dengan Kerusakan Mayor via <i>Gallery</i> Menggunakan <i>Streamlining</i>	143
Tabel V.3 Perbandingan Efisiensi <i>Existing</i> dan Usulan Proses Pelayanan Pelanggan Ritel Bergaransi dengan Kerusakan Mayor via <i>Gallery</i>	149
Tabel V.4 Usulan Perbaikan Proses Bisnis Pada Proses Pelayanan Pelanggan Ritel Non Garansi via <i>Gallery</i> Menggunakan <i>Streamlining</i>	150
Tabel V.5 Perbandingan Efisiensi Proses Bisnis <i>Existing</i> dan Usulan Proses Pelayanan Pelanggan Ritel Non Garansi via <i>Gallery</i>	156

Tabel V.6 Tabel Klasifikasi Aktivitas dan Waktu Siklus Proses Pelayanan Integrasi Bergaransi dengan Kerusakan Minor	164
Tabel V.7 Perbandingan Efisiensi Proses Pelayanan <i>Existing</i> dan Integrasi	166
Tabel V.8 Klasifikasi Aktivitas dan Waktu Siklus Proses Integrasi Pelayanan Pelanggan Ritel Bergaransi dengan Kerusakan Mayor	167
Tabel V.9 Perbandingan Efisiensi Proses Integrasi dengan Proses Sebelumnya	169
Tabel V.10 Klasifikasi Aktivitas dan Waktu Siklus Proses Integrasi Pelayanan Pelanggan Ritel Non Garansi	170
Tabel V.11 Perbandingan Efisiensi Proses Pelayanan Pelanggan Ritel Non Garansi	172