

## DAFTAR GAMBAR

|   |     |
|---|-----|
| Gambar II.1 Model Konseptual <i>Lean Six Sigma</i> .....  | 20  |
| Gambar II.2. <i>Importance-Performance</i> Diagram .....  | 35  |
| Gambar III.1 Model Konseptual .....   | 41  |
| Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....  | 44  |
| Gambar IV.2 Diagram Blok Proses Pengiriman Layanan Paket REG <i>Inbound</i><br>Jakarta-Bandung .....        | 61  |
| Gambar IV.3 Diagram Blok Proses Pengiriman Layanan Paket REG<br><i>Outbound</i> Bandung-Medan .....         | 66  |
| Gambar IV.4 Diagram Pareto <i>Waste</i> kritis Layanan Pengiriman Paket REG ..<br>.....                     | 99  |
| Gambar IV.5 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> .....  | 101 |
| Gambar V.1 <i>Fishbone Diagram</i> Kesulitan Proses Klaim.....  | 120 |
| Gambar V.2 <i>Fishbone Diagram</i> Pelanggan Harus Menunggu Lama Dalam<br><i>Antrian Cash Counter</i> ..... | 124 |
| Gambar V.3 <i>Fishbone Diagram</i> Waktu Operasi Jam Kerja JNE Saat <i>Weekend</i><br>Kurang .....          | 128 |
| Gambar V.4 <i>Fishbone Diagram</i> Petugas Kurang Informatif Kepada<br>Pelanggan .....                      | 131 |
| Gambar V.5 <i>Fishbone Diagram</i> Birokrasi Layanan Yang Berbelit-belit....                                | 135 |
| Gambar V.6 <i>Fishbone Diagram</i> Pemusatan pengiriman di Kawalayaan untuk<br>Wilayah Jawa Barat .....     | 154 |
| Gambar V.7 <i>Fishbone Diagram</i> Pengesahan Dokumen Yang Terlalu<br>Berlebihan Sepanjang Proses .....     | 157 |