

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Tingkat Kepuasan Pelanggan Tahun 2016	2
Tabel I.2 <i>Feedback</i> Negatif Berdasarkan Unit Kerja Terkait.....	3
Tabel I.3 Uraian Diagram <i>Fishbone</i>	4
Tabel I.3 Uraian Diagram <i>Fishbone</i> (lanjutan)	5
Tabel I.3 Uraian Diagram <i>Fishbone</i> (lanjutan)	6
Tabel II.1 Ekuivalensi Penamaan Hierarki PCF APQC dengan Hierarki Pada Umumnya	19
Tabel II.2 Perbandingan Metode <i>Framework</i> Proses Bisnis	21
Tabel II.3 Perbandingan Metode Perbaikan Proses Bisnis.....	26
Tabel II.4 Perbandingan Dengan Penelitian Lain.....	33
Tabel IV.1 Data Sampel Proses Bisnis Eksisting.....	41
Tabel IV.1 Data Sampel Proses Bisnis Eksisting (lanjutan)	42
Tabel IV.2 Sampel Analisis Gap	44
Tabel IV.3 Proses Bisnis Usulan	45
Tabel IV.3 Proses Bisnis Usulan (lanjutan)	46
Tabel IV.3 Proses Bisnis Usulan (lanjutan)	47
Tabel IV.4 Matriks Dependensi	49
Tabel V.1 Data Sampel Proses Bisnis Eksisting	51
Tabel V.3 Contoh Proses Bisnis yang Memiliki Gap	52
Tabel V.4 Analisis Gap Proses Bisnis.....	53
Tabel V.5 Data Sampel Hasil Validasi Proses Bisnis Usulan	54
Tabel V.6 Pembagian Fungsi Utama.....	55
Tabel V.6 Pembagian Fungsi Utama (lanjutan)	56
Tabel V.6 Pembagian Fungsi Untuk Tiap Staf.....	56
Tabel V.7 Sampel Matriks RACI	61

Tabel V.8 Perancangan Deskripsi Jabatan Kepala Bagian.....	62
Tabel V.9 Perancangan Deskripsi Jabatan Staf Pemasaran.....	63
Tabel V.10 Perancangan Deskripsi Jabatan Staf Analis Pasar.....	63
Tabel V.10 Perancangan Deskripsi Jabatan Staf Analisis Pasar (lanjutan)	64
Tabel V.11 Perancangan Deskripsi Jabatan Staf <i>Customer Care</i>	64
Tabel V.12 Perancangan Deskripsi Jabatan Staf Pusat Informasi.....	65
Tabel V.13 Perancangan Deskripsi Jabatan Staf Humas	65
Tabel V.13 Perancangan Deskripsi Jabatan Staf Humas (lanjutan).....	66