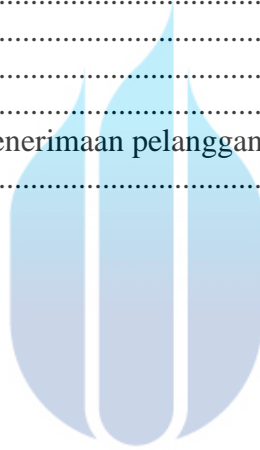


DAFTAR GAMBAR

1.1	Grafik <i>score</i> servis 2017 Auto 2000 Puri kembangan.....	4
1.2	Grafik <i>dissatisfied</i> servis 2017.....	5
1.3	Pengelompokkan <i>unit entry</i> berdasarkan jenis pekerjaan.....	8
2.1	<i>Un-lean (traditional work activity)</i> yang tipikal.....	25
2.2	Diagram pareto	34
2.3	Rerangka konseptual.....	37
3.1	Contoh <i>current state map</i>	50
4.1	Struktur organisasi bengkel Auto 2000 Puri kembangan	54
4.2	Alur proses bisnis internal servis.....	55
4.3	Proses <i>greeting</i>	56
4.4	Proses penerimaan	57
4.5	Pembagian PKB.....	58
4.6	Penggantian oli	60
4.7	<i>Final test</i>	61
4.8	Peta kendali proses penerimaan pelanggan	67
4.9	Diagram pareto	77



UNIVERSITAS
MERCU BUANA