

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Klasifikasi Keluhan Pelanggan Perusahaan <i>Coil Maker</i>	3
Tabel 2.1 Simbol-Simbol Dalam <i>Value Stream Mapping</i>	18
Tabel 2.2 Bobot Konversi Hubungan <i>Waste</i> Pada WAM.....	26
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Proses-Proses Penanganan Keluhan Pelanggan	46
Tabel 4.2 Data Pengamatan <i>Process Time</i> Penanganan Keluhan Pelanggan	46
Tabel 4.3 <i>Process Time</i> Penanganan Keluhan Pelanggan.....	47
Tabel 4.4 Kategori Aktivitas Penanganan Keluhan Pelanggan	48
Tabel 4.5 <i>Lead Time</i> Penanganan Keluhan Pelanggan	50
Tabel 4.6 Hubungan Antar <i>Waste</i>	51
Tabel 4.7 Tipe Pertanyaan Kuisisioner <i>Seven Waste Relationship</i>	52
Tabel 4.8 Hasil Kuisisioner <i>Seven Waste Waste Relationship</i>	53
Tabel 4.9 Konversi Bobot Hubungan Antar <i>Waste</i>	54
Tabel 4.10 Data Hasil <i>Waste Assessment Questionnaire</i>	55
Tabel 4.11 Perhitungan Uji Keseragaman Data Proses 1 & Proses 2	60
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Uji Keseragaman Data Proses 1 Sampai Proses 9	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Kecakupan Data Proses 1 & Proses 2.....	63
Tabel 4.14 Rekapitulasi Hasil Uji Kecakupan Data Proses 1 Sampai Proses 9	64
Tabel 4.15 Aktivitas <i>Value Added</i> Pada Proses Penanganan Keluhan Pelanggan	68
Tabel 4.16 Activity Ratio Proses Penanganan Keluhan Pelanggan	69
Tabel 4.17 Hasil Pembobotan Jawaban Kuisisioner <i>Seven Waste Relationship</i>	71
Tabel 4.18 Simbol Bobot Jawaban Kuisisioner <i>Seven Waste Relationship</i>	72

Tabel 4.19 Hasil <i>Waste Realtionship Matrix</i>	73
Tabel 4.20 Aturan Pembobotan Pada WRM	74
Tabel 4.21 Hasil Pembobotan <i>Waste Relationship Matrix</i>	74
Tabel 4.22 Konversi Jawaban WAQ	75
Tabel 4.23 Pengelompokan Kategori Pertanyaan	77
Tabel 4.24 Hasil Pembobotan WAQ.....	78
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan S _j dan F _j	81
Tabel 4.26 Hasil Perhitungan s _j dan f _j	84
Tabel 4.27 Hasil Akhir Pengolahan Data WAQ	87
Tabel 4.28 Rekap Proses Kerja Dimana Terdapat Faktor Penyebab <i>Waste</i> Terjadi	92
Tabel 4.29 Perbedaan Kondisi Sebelum dan Setelah Perbaikan	95
Tabel 4.30 Konten Aktifitas Proses 2, 3, Dan 4.....	96
Tabel 4.31 Perbesaran SEM Yang Akan Disosialisasikan Pada <i>Analyst</i> Lab.....	101
Tabel 4.32 Pembagian Pekerjaan <i>Analyst</i> Lab Sebelum & Setelah Perbaikan.....	104
Tabel 4.33 Aktifitas Pada Proses 5 Setelah Perbaikan	104
Tabel 4.34 Pengolongan Aktivitas Berdasarkan Jenis Data Yang Digunakan (Proses 7)	106
Tabel 4.35 Perubahan Aktivitas Pada Proses 7 Setelah Perbaikan	107
Tabel 4.36 Perubahan Proses Pada Penanganan Keluhan Pelanggan Setelah Perbaikan	108
Tabel 5.1 Hasil Analisa Faktor Penyebab <i>Waste</i> Dengan Metode DMAIC.....	113
Tabel 5.2 Rancangan Perbaikan Pada Penanganan Keluhan Pelanggan..	114