

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 – Aktifitas DMAIC	13
Tabel 2.2 – Perbedaan Konsep True 6-Sigma Process dan Motorola’s 6-Sigma Process	16
Tabel 2.3 – Hubungan antara Indeks Kapabilitas Proses (Cp) dan Defect Per Million Opportunities (DPMO).....	16
Tabel 2.4 – Implementasi Six Sigma Di Perusahaan Jasa Dan Manufaktur.....	17
Tabel 4.1 – Critical to Quality (CTQ).....	33
Tabel 4.2 – Project Charter.....	35
Tabel 4.3 – Perencanaan Pengumpulan Data.....	37
Tabel 4.4 – Data Keluhan Nasabah Berdasarkan Media.....	38
Tabel 4.5 – Rincian Data Keluhan Nasabah Berdasarkan Media (Per 3 Bulan).....	38
Tabel 4.6 – Data Keluhan Nasabah Berdasarkan Jenis.....	39
Tabel 4.7 – Data Keluhan Nasabah Berdasarkan Jenis (Per 3 Bulan).....	39
Tabel 5.1 – Estimasi Tahapan Dimulainya Pelaksanaan Rekomendasi.....	49