

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Siklus <i>Knowledge Spiral</i>	15
Gambar II. 2 Service Six sigma D-M-A-I-C.....	17
Gambar III. 1 Model Konseptual	25
Gambar III. 2 Gambaran Permasalahan dan Penyelesaian Masalah Terperinci ...	26
Gambar III. 3 Langkah-Langkah Penelitian	32
Gambar IV. 1 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pemesanan <i>Merchandise</i>	48
Gambar IV. 2 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Persiapan Jadwal dan Spanduk <i>Event Roadshow TSC</i>	50
Gambar IV. 3 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Roadshow TSC</i>	52
Gambar IV. 4 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TSC</i>	54
Gambar IV. 5 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pembuatan Laporan <i>Event Roadshow TSC</i>	58
Gambar IV. 6 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pembuatan Spanduk dan Perencanaan Acara	59
Gambar IV. 7 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event</i>	61
Gambar IV. 8 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TMC</i>	64
Gambar IV. 9 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pembuatan Laporan <i>Event Roadshow TMC</i>	66
Gambar IV. 10 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Persiapan Tempat dan Waktu <i>Gathering</i>	68
Gambar IV. 11 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Persiapan Tempat dan Waktu <i>Gathering</i>	70
Gambar IV. 12 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Gathering</i>	72

Gambar IV. 13 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pembuatan Laporan <i>Gathering</i>	73
Gambar IV. 14 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event</i>	75
Gambar IV. 15 Diagram Pareto Terjadinya <i>Bad Experiences</i> pada Proses Pembuatan Laporan	77
Gambar IV. 16 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Bisnis Pemesanan <i>Merchandise</i>	78
Gambar IV. 17 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Bisnis Persiapan Jadwal dan Spanduk <i>Event Roadshow TSC</i>	79
Gambar IV. 18 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Bisnis Personil dan Perlengkapan <i>Event Roadshow TSC</i>	80
Gambar IV. 19 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TSC</i>	81
Gambar IV. 20 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pembuatan Laporan <i>Event Roadshow TSC</i>	82
Gambar IV. 21 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pembuatan Spanduk dan Persiapan <i>Event Roadshow TMC</i>	83
Gambar IV. 22 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Roadshow TMC</i>	83
Gambar IV. 23 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Roadshow TMC</i>	84
Gambar IV. 24 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TMC</i>	85
Gambar IV. 25 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TMC</i>	85
Gambar IV. 26 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TMC</i>	86
Gambar IV. 27 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Roadshow TMC</i>	86
Gambar IV. 28 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pembuatan Spanduk dan Persiapan <i>Event Roadshow TMC</i>	87

Gambar IV. 29 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Waktu dan Tempat <i>Event Gathering</i>	88
Gambar IV. 30 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Gathering</i>	89
Gambar IV. 31 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pelaksanaan <i>Event Gathering</i> .	89
Gambar IV. 32 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Pembuatan Laporan <i>Event Gathering</i>	90
Gambar IV. 33 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Redeem Point</i>	91
Gambar IV. 34 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Roadshow TMC</i>	91
Gambar IV. 35 <i>Fish Bone Diagram</i> pada Proses Persiapan Personil dan Perlengkapan <i>Event Roadshow TMC</i>	92
Gambar V. 1 Penjelasan tahap transformasi <i>tacit knowledge</i> menjadi <i>explicit knowledge</i>	103
Gambar V. 2 Tahap Pemberian Rekomendasi Berupa <i>Standard Operation Procedure</i>	104