

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Pertanyaan Penelitian	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Lingkup Penelitian	9
1.7. Sistematika Penelitian	10
BAB II	11
LANDASAN TEORI	11
2.1. <i>Service</i>	11
2.2. <i>Service Quality</i>	12
2.3. Analisis dan Desain Proses	13
2.4. <i>Value Stream Mapping (VSM)</i>	14
2.5. Konsep <i>Waste Assessment Model (WAM)</i>	20
2.6. Konsep <i>Waste Relationship Matrix (WRM)</i>	24
2.7. <i>Value Stream Analysis Tools (VALSAT)</i>	25
2.8. Kajian Penelitian Terdahulu	29
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1. Desain Penelitian	33

3.2.	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.3.	Instrumen Penelitian.....	35
3.4.	Metode Analisis Data	36
3.5	Kerangka Penelitian.....	39
BAB IV	40
PEMBAHASAN.....	40
4.1.	Alur Proses Penyelesaian Klaim di <i>Branch Office</i> Jakarta 2.....	41
4.2	Pemetaan Kondisi Saat Ini (<i>Current State Map</i>).....	45
4.3	<i>Value Stream Analysis Tools</i> (VALSAT).....	48
4.4	<i>Process Activity Mapping</i> (PAM)	56
4.5.	Usulan Perbaikan.....	62
BAB V.....	70
SIMPULAN DAN SARAN	70
5.1	Simpulan	70
5.2	Saran	71
5.3	Keterbatasan.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74