

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Hasil Survei Penilaian Kinerja Karyawan Divisi Operasional .....	10
Gambar I. 2 <i>Fishbone Diagram</i> .....	11
Gambar II. 1 Ketat, tendensi sentral dan peringkat kinerja leniency. ....	19
Gambar III. 1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	30
Gambar III. 2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	31
Gambar IV. 1 Faktor Utama dan Faktor Pendukung .....	40