

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram perbandingan jenis komplain	3
Gambar 3.1. <i>Flowchart</i> Alur Penelitian.....	27
Gambar 4.1. Struktur organisasi/divisi <i>XYZ Group Logistics & Distribution</i>	31
Gambar 4.2. Alur Proses Bisnis pada PT XYZ.....	34
Gambar 4.3. Alur SOP pada Departemen Komersial	36
Gambar 4.4. Diagram Pareto jenis komplain	41
Gambar 4.5. <i>P-Chart</i> Jumlah Komplain	45
Gambar 4.6. <i>Fishbone Diagram</i> Box Rusak	47
Gambar 4.7. <i>Fishbone Diagram</i> Barang Rusak	47
Gambar 4.8. <i>Fishbone Diagram</i> Kehilangan Barang.....	48