

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....	xviii
DAFTAR ISTILAH .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Batasan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Studi Pendahuluan .....	7
2.2 Pengertian Jasa .....	8
2.1.1 Konsep Kepuasan Konsumen .....	8
2.1.2 Pelayanan .....	9
2.1.3 Pelanggan .....	11
2.1.4 Mutu Pelayanan .....	12
2.1.5 Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan .....	13
2.3 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	16
2.4 BLITZ QFD .....	18
2.4.1 Langkah 1 Mengumpulkan VOC .....	21
2.4.2 Langkah 2 Menganalisa Pernyataan Konsumen yang Diperoleh .....	21
2.4.3 Langkah 3 Menstrukturkan Kebutuhan Konsumen .....	22

2.4.4	Langkah 4 Menganalisis Struktur Kebutuhan Konsumen .....	22
2.4.5	Langkah 5 Memprioritaskan Kebutuhan Konsumen .....	23
2.4.6	Langkah 6 Mengembangkan Kebutuhan Konsumen yang Diprioritaskan.....	23
2.4.7	Langkah 7 Menganalisis Detail Kebutuhan yang Paling Penting	24
BAB III Metodologi Penelitian .....		27
3.1	Model Konseptual .....	27
3.2	Kerangka Pemecahan Masalah .....	29
3.2.1	Tahap Pendahuluan .....	31
3.2.2	Tahap Pengumpulan Data .....	31
3.2.2.1	Identifikasi kebutuhan data .....	32
3.2.2.2	Identifikasi Kebutuhan Konsumen.....	32
3.2.2.3	Identifikasi Tingkat Kepentingan Relatif Elemen Hirarki .....	33
3.2.3	Tahap Pengolahan Data.....	34
3.2.4	Tahap Analisis Data .....	36
3.2.4.1	Analisis Elemen Hirarki dan Maximum Value Table (MVT) ....	37
3.2.4.2	Usulan Proses Perbaikan Layanan PT PLN (Persero) .....	38
3.2.5	Kesimpulan dan Saran.....	38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....		39
4.1	Identifikasi Kebutuhan Pelanggan PT PLN (Persero) .....	39
4.1.1	Perancangan Panduan Wawancara Pelanggan PT PLN (Persero)	39
4.1.2	Penentuan Responden Wawancara .....	40
4.1.3	Pelaksanaan Wawancara .....	41
4.1.4	Pengelompokan Atribut Kebutuhan ke Dalam <i>Affinity Diagram</i>	41
4.1.5	Penyusunan Atribut Kebutuhan .....	41
4.2	Identifikasi Tingkat Kepentingan Relatif Elemen Hirarki .....	42
4.2.1	Perancangan Kuesioner Penelitian.....	42
4.2.2	Penentuan Sampel .....	45
4.2.3	Penyebaran Kuesioner.....	46
4.3	Penyusunan Prioritas Atribut Kebutuhan Menggunakan Metode AHP.....	47
4.3.1	Perancangan Matriks Berpasangan <i>Level I</i> Tahap Kriteria.....	48
4.3.2	Perancangan Matriks Berpasangan <i>Level II</i> untuk Tiap Kriteria .	49
4.3.3	Perhitungan Rangking dan Nilai <i>Consistency Ratio Level 1</i> .....	51
4.3.4	Perhitungan Rangking dan Nilai <i>Consistency Ratio</i> Alternatif Untuk Tiap Kriteria .....	52

4.3.4.1	Perhitungan Bobot dan Nilai <i>Consistency Ratio</i> untuk Alternatif Kriteria Frekuensi Gangguan .....	53
4.3.4.2	Perhitungan Bobot dan Nilai <i>Consistency Ratio</i> untuk Alternatif Kriteria Lama Pemadaman.....	53
4.3.4.3	Perhitungan Bobot dan Nilai <i>Consistency Ratio</i> untuk Alternatif Kriteria Respon Pengaduan.....	53
4.3.4.4	Perhitungan Bobot dan Nilai <i>Consistency Ratio</i> untuk Alternatif Kriteria Transparansi Biaya .....	54
4.3.4.5	Perhitungan Bobot dan Nilai <i>Consistency Ratio</i> untuk Alternatif Kriteria Pelayanan.....	55
4.3.4.6	Perhitungan Bobot dan Nilai <i>Consistency Ratio</i> untuk Alternatif Kriteria Layanan Lain .....	55
4.4	Perancangan <i>Maximum Value Table</i> (MVT) .....	56
1.	Penentuan <i>Solution Requirements</i> .....	56
2.	Penentuan <i>Design Requirements</i> .....	57
3.	Penentuan <i>Project Requirements</i> .....	58
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>69</b>
5.1	Analisis Sampel Penelitian.....	69
5.2	Analisis Penyusunan Hirarki.....	72
5.2.1	Analisis <i>Affinity Diagram</i> .....	72
5.2.2	Analisis Elemen Hirarki.....	74
5.2.2.1	Analisis Elemen Hirarki <i>Level I</i> .....	74
5.2.2.2	Analisis Elemen Hirarki <i>Level II</i> .....	75
5.3	Analisis Ranking Elemen Hirarki .....	77
5.3.1	Analisis Bobot <i>Level I</i> .....	77
5.3.2	Analisis Bobot <i>Level II</i> .....	80
5.3.3	Analisis Uji Konsistensi.....	88
5.4	Analisis Rangkaing <i>Global Customer Needs</i> .....	90
5.5	Analisis <i>High Value Customer Needs</i> .....	91
5.6	Analisis <i>Maximum Value Table</i> (MVT).....	92
5.7	Rekomendasi Proses Perbaikan Layanan PLN .....	110
<b>Bab VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>116</b>
6.1	Kesimpulan .....	116
6.2	Saran.....	119

6.2.1	Saran untuk PT PLN (Persero).....	119
6.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	119