

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
BAB V	ANALISIS DAN REKOMENDASI.....	69
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
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	116
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