

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 IKP Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang.....	3
Tabel I.2 Arti Nilai Skala IKP.....	3
Tabel II.1 Perbandingan Classical QFD (Quality Function Deployment Tradisional) dengan BLITZ QFD (Mazur, 2012)	3
Tabel IV.1 Definisi Dari Tiap Dimensi.....	48
Tabel IV.2 Hasil Kuesioner Metode <i>Delphi</i> Oleh Responden <i>Expert</i>	48
Tabel IV.2 Matriks Perbandingan Berpasangan Level II Untuk Kriteria Frekuensi Gangguan	49
Tabel IV.3 Matriks Perbandingan Berpasangan Level II Untuk Kriteria Lama Pemadaman	50
Tabel IV.4 Matriks Perbandingan Berpasangan Level II untuk Kriteria Respon Pengaduan	50
Tabel IV.5 Matriks Perbandingan Berpasangan Level II untuk Kriteria Transparansi Biaya.....	50
Tabel IV.6 Matriks Perbandingan Berpasangan Level II untuk Kriteria Pelayanan..	50
Tabel IV.7 Matriks Perbandingan Berpasangan Level II untuk Kriteria Layanan Lain.....	50
Tabel IV.8 Nilai Bobot Kriteria Hirarki Level 1.....	51
Tabel IV.9 Nilai Bobot Kriteria Hirarki Level 2 Frekuensi Gangguan	51
Tabel IV.10 Nilai Bobot Kriteria Hirarki Level 2 Lama Pemadaman	52
Tabel IV.11 Nilai Bobot Kriteria Hirarki Level 2 Respon Pengaduan	53
Tabel IV.12 Nilai Bobot Kriteria Hirarki Level 2 Transparansi Biaya.....	53
Tabel IV.13 Nilai Bobot Kriteria Hirarki Level 2 Pelayanan	54
Tabel IV.14 Nilai Bobot Kriteria Hirarki Level 2 Layanan Lain	54
Tabel IV.15 <i>Maximum Value Table</i> prioritas 1.....	55
Tabel IV.16 <i>Maximum Value Table</i> prioritas 2.....	55
Tabel IV.17 <i>Maximum Value Table</i> prioritas 3.....	59
Tabel IV.18 <i>Maximum Value Table</i> prioritas 4.....	60

Tabel IV.19 <i>Maximum Value Table</i> prioritas 5.....	61
Tabel IV.20 <i>Maximum Value Table</i> prioritas 6.....	62
Tabel IV.21 <i>Maximum Value Table</i> prioritas 7.....	63
Tabel IV.22 <i>Maximum Value Table</i> prioritas 8.....	64
Tabel IV.23 <i>Maximum Value Table</i> prioritas 9.....	67
Tabel IV.24 <i>Maximum Value Table</i> prioritas 10.....	68
Tabel V.1 Sampel Kuesioner	70
Tabel V.2 <i>Affinity Diagram</i>	73
Tabel V.3 Hasil Nilai Consistency Ratio Level I.....	89
Tabel V.4 Hasil Nilai Consistency Ratio Level II	89
Tabel V.5 High Value Customer Needs.....	92
Tabel V.6 <i>Maximum Value Table</i> Level 1	94
Tabel V.7 <i>Maximum Value Table</i> Level 1	95
Tabel V.8 <i>Maximum Value Table</i> Level 1	96
Tabel V.9 <i>Maximum Value Table</i> Level 1	97
Tabel V.10 <i>Maximum Value Table</i> Level 1	98
Tabel V.11 <i>Maximum Value Table</i> Level 1	99
Tabel V.12 <i>Project Task Table</i>	109
Tabel V.13 Rekomendasi Proses Perbaikan Layanan PLN dan Proporsi	111
Tabel V.14 Kriteria Pelayanan Customer Care.....	111
Tabel VI.1 Atribut kebutuhan pelanggan.....	116
Tabel VI.2 High Value Customer Needs	118
Tabel VI.3 Rekomendasi Perbaikan Layanan Listrik PLN.....	118