

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--------------------------------------|------------|
| Halaman Judul | |
| Lembar Pengesahan..... | ii |
| Lembar Pernyataan..... | iii |
| Prakata..... | iv |
| Abstrak..... | v |
| Abstract..... | vi |
| Daftar Isi..... | vii |
| Daftar Tabel..... | x |
| Daftar Gambar..... | xii |
| BAB I. PENDAHULUAN..... | 1 |
| 2.1. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 2.2. Identifikasi Masalah..... | 5 |
| 2.3. Batasan Masalah..... | 9 |
| 2.4. Rumusan Masalah..... | 9 |
| 2.5. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 2.6. Manfaat Penelitian..... | 10 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1. Kajian Literatur..... | 11 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.1. Konsep Manajemen Kualitas..... | 11 |
| 2.1.2. <i>Supply Chain Management</i> | 16 |
| 2.1.3. Kepuasan Konsumen Dan Rantai Nilai..... | 23 |
| 2.2. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan..... | 25 |
| BAB III. METODA PENELITIAN..... | 29 |
| 3.1. Kerangka Penelitian..... | 29 |
| 3.2. Hipotesis Penelitian..... | 37 |
| 3.3. Desain Penelitian..... | 38 |
| 3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 39 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan sampel..... | 43 |
| 3.6. Uji Kualitas Data..... | 45 |
| 3.7. Metode Analisis..... | 48 |
| 3.7.1. <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> | 48 |
| 3.7.2. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> | 52 |
| BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | 56 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 56 |
| 4.2. Penilaian Bobot Layanan Pasang Baru..... | 57 |
| 4.2.1. Pembobotan Elemen..... | 59 |
| 4.2.2. Hasil Sintesis..... | 69 |
| 4.3. Evaluasi Peningkatan Kualitas Proses Layanan Pasang Baru Listrik..... | 73 |
| 4.4. Perancangan Matriks Rumah Kualitas Dan Analisisnya | 73 |

| | |
|---|-----------|
| 4.4.1. Pembobotan Elemen Harapan Konsumen | 76 |
| 4.4.2. Perumusan Kebutuhan dan Harapan Internal..... | 78 |
| 4.4.3. Perumusan Hubungan Respon Teknik | 82 |
| 4.4.4. Perumusan <i>Benchmark</i> dan Penjelasannya | 83 |
| 4.4.5. Perumusan Nilai Absolut | 85 |
| 4.5. Implikasi Manajerial..... | 86 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN..... | 92 |
| 5.1. Kesimpulan | 92 |
| 5.2. Saran | 92 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| Nomor | Halaman |
|--|---------|
| 1.1. Rata-rata Realisasi Waktu yang Diperlukan Untuk Layanan Pasang Baru | 8 |
| 2.1. Strategi Rantai Pasok..... | 21 |
| 3.1. Batas Kesalahan dan Jumlah Populasi yang Ditetapkan | 45 |
| 3.2. Skala Kepentingan Menurut AHP | 50 |
| 4.1. Prioritas Berdasarkan Fokus..... | 60 |
| 4.2. Prioritas Berdasarkan Kriteria Kualitas Harapan Konsumen..... | 61 |
| 4.3. Prioritas Berdasarkan Kriteria Proses Layanan Pasang Baru | 62 |
| 4.4. Prioritas Berdasarkan Kriteria Material..... | 63 |
| 4.5. Prioritas Berdasarkan Alternatif Komitmen Kualitas Manajemen..... | 64 |
| 4.6. Prioritas Berdasarkan Alternatif Perencanaan Material..... | 65 |
| 4.7. Prioritas Berdasarkan Alternatif Pengadaan Logistik | 66 |
| 4.8. Prioritas Berdasarkan Alternatif Peneraan..... | 67 |
| 4.9. Prioritas Berdasarkan Alternatif Pemasangan Instalasi..... | 68 |
| 4.10. Prioritas Berdasarkan Alternatif Pengujian Konsuil..... | 69 |
| 4.11. Perkalian Matriks Nilai Eigen..... | 70 |
| 4.12. Prioritas Strategi Peningkatan Kualitas Proses Layanan Pasang Baru..... | 71 |
| 4.13. Prioritas Tentang Persyaratan Konsumen | 77 |
| 4.14. Pembobotan Persyaratan Konsumen..... | 77 |

| Nomor | Halaman |
|---|---------|
| 4.15. Hasil Bobot Respon Teknik PLN Bogor | 81 |
| 4.16. Hasil Customer Rating Penelitian | 84 |
| 4.17. Respon Teknik, Nilai Absolut | 85 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Halaman |
|--|---------|
| 1.1. Diagram Alir Proses Pasang Baru Konsumen | 5 |
| 2.1. Hubungan Kerangka Kerja Manajemen Kualitas | 15 |
| 2.2. Rantai Pemasok | 18 |
| 3.1. Alur Penelitian | 30 |
| 3.2. Prinsip Strategi Six Sigma, Diagram Alur Dalam Penentuan Unit-Unit Kerja | 32 |
| 3.3. Diagram Alur pendekatan metode DMAIC untuk Penelitian..... | 33 |
| 3.4. Model Penelitian..... | 37 |
| 3.5. Diagram <i>Input-Output</i> Sistem PLN APJ Bogor..... | 41 |
| 4.1. Hierarki Penelitian Berdasarkan AHP | 58 |
| 4.2. Hasil Skema AHP Penelitian Berdasarkan Fokus Hingga Strategi..... | 70 |
| 4.3. Hasil Diagram Sintesa AHP Berdasarkan Kepentingan Strategi Dari Fokus Peningkatan Kualitas Proses Layanan Pasang Baru..... | 72 |
| 4.4. Hasil Diagram Sintesa AHP Respon Teknik di PLN Bogor..... | 82 |
| 4.5. Rumah Kualitas Peningkatan Proses Layanan Pasang Baru Listrik | 89 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor | Halaman |
|--|---------|
| 1. Data Matrix Input AHP..... | 97 |
| 2. Hasil Evaluasi Menggunakan Aplikasi Expert Choice 2000..... | 115 |
| 3. Data Matrik Input AHP Responden Pakar Tentang Harapan Konsumen..... | 148 |
| 4. Data dan Kesimpulan Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen PLN Bogor..... | 148 |
| 5. Data dan Kesimpulan Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen PLN Jakarta..... | 151 |
| 6. Kuisisioner Penelitian..... | 154 |
| 7. Data Hasil Kuisisioner Terhadap Responden PLN Bogor..... | 166 |
| 8. Hasil Uji Validitas dengan menggunakan SPSS..... | 169 |
| 9. Hasil Uji Reliabilitas dengan menggunakan SPSS..... | 174 |
| 10. Contoh Uji Kualitas Data AHP Manual..... | 175 |
| 11. Data Laporan Pelanggan PLN Bogor..... | 177 |