

Lampiran 1. Data Matrix Input AHP

1. Kriteria Berdasarkan Fokus Peningkatan Kualitas Proses Layanan Pasang Baru

Responden 1 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	Kualitas Harapan Konsumen	Proses Layanan Baru	Material
Kualitas Harapan Konsumen	1	5	1/7
Proses Layanan Baru	1/5	1	3
Material	7	1/3	1

Responden 2 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	Kualitas Harapan Konsumen	Proses Layanan Baru	Material
Kualitas Harapan Konsumen	1	1/3	1
Proses Layanan Baru	3	1	1
Material	1	1	1

Responden 3 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	Kualitas Harapan Konsumen	Proses Layanan Baru	Material
Kualitas Harapan Konsumen	1	1/3	2
Proses Layanan Baru	3	1	1
Material	1/2	1	1

Responden 4 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	Kualitas Harapan Konsumen	Proses Layanan Baru	Material
Kualitas Harapan Konsumen	1	1/3	1
Proses Layanan Baru	3	1	1
Material	1	1	1

Responden 5 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	Kualitas Harapan Konsumen	Proses Layanan Baru	Material
Kualitas Harapan Konsumen	1	1/3	1
Proses Layanan Baru	3	1	1
Material	1	1	1

Responden 6 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	Kualitas Harapan Konsumen	Proses Layanan Baru	Material
Kualitas Harapan Konsumen	1	7	5
Proses Layanan Baru	1/7	1	1/3
Material	1/5	3	1

Responden 7 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	Kualitas Harapan Konsumen	Proses Layanan Baru	Material
Kualitas Harapan Konsumen	1	1/3	1
Proses Layanan Baru	3	1	1
Material	1	1	1

Responden 8 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	Kualitas Harapan Konsumen	Proses Layanan Baru	Material
Kualitas Harapan Konsumen	1	1/3	1
Proses Layanan Baru	3	1	1
Material	1	1	1

Responden 9 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	Kualitas Harapan Konsumen	Proses Layanan Baru	Material
Kualitas Harapan Konsumen	1	1/3	1
Proses Layanan Baru	3	1	1
Material	1	1	1

2. Alternatif Untuk Kriteria Kualitas Harapan Konsumen

Responden 1 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	1	2	3
Per- Mat	1	1	1	3	1	1
Peng- Log	1	1	1	3	1	1
Peneraan	1	1/3	1/3	1	3	1
Pem- Ins- AKLI	1/2	1	1	1/3	1	3
Peng-KON	1/3	1	1	1	1/3	1

Responden 2 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	1	2	3
Per- Mat	1	1	1	3	1	1
Peng- Log	1	1	1	3	1	1
Peneraan	1	1/3	1/3	1	3	1
Pem- Ins- AKLI	1/2	1	1	1/3	1	3
Peng-KON	1/3	1	1	1	1/3	1

Responden 3 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	1	2	3
Per- Mat	1	1	1	5	1	1
Peng- Log	1	1	1	5	1	1
Peneraan	1	1/3	1/3	1	3	1
Pem- Ins- AKLI	1/2	1	1	1/3	1	3
Peng-KON	1/3	1	1	1	1/3	1

Responden 4 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	1	2	3
Per- Mat	1	1	1	3	1	1
Peng- Log	1	1	1	3	1	1
Peneraan	1	1/3	1/3	1	3	1
Pem- Ins- AKLI	1/2	1	1	1/3	1	3
Peng-KON	1/3	1	1	1	1/3	1

Responden 5 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	1	2	2
Per- Mat	1	1	1	2	1	1
Peng- Log	1	1	1	2	1	1
Peneraan	1	1/2	1/2	1	2	1
Pem- Ins- AKLI	1/2	1	1	1/2	1	2
Peng-KON	1/2	1	1	1	1/2	1

Responden 6 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	5	5	5	3	3
Per- Mat	1/5	1	3	1/3	3	3
Peng- Log	1/5	1/3	1	1/3	5	3
Peneraan	1/5	3	3	1	3	3
Pem- Ins- AKLI	1/3	1/3	1/5	1/3	1	1/3
Peng-KON	1/3	1/3	1/3	1/3	3	1

Responden 7 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	1	2	3
Per- Mat	1	1	1	3	1	1
Peng- Log	1	1	1	3	1	1
Peneraan	1	1/3	1/3	1	3	1
Pem- Ins- AKLI	1/2	1	1	1/3	1	3
Peng-KON	1/3	1	1	1	1/3	1

Responden 8 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	5	5	5	3	3
Per- Mat	1/5	1	3	1/3	3	3
Peng- Log	1/5	1/3	1	1/3	5	3
Peneraan	1/5	3	3	1	3	3
Pem- Ins- AKLI	1/3	1/3	1/5	1/3	1	1/3
Peng-KON	1/3	1/3	1/3	1/3	3	1

Responden 9 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	1	2	3
Per- Mat	1	1	1	3	1	1
Peng- Log	1	1	1	3	1	1
Peneraan	1	1/3	1/3	1	3	1
Pem- Ins- AKLI	1/2	1	1	1/3	1	3
Peng-KON	1/3	1	1	1	1/3	1

3. Alternatif Untuk Kriteria Proses Layanan Pasang Baru

Responden 1 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	2	5	1
Per- Mat	1	1	1	1/2	4	2
Peng- Log	1	1	1	1/2	1	2
Peneraan	1/2	2	2	1	4	1
Pem- Ins- AKLI	1/5	1/4	1	1/4	1	1/2
Peng-KON	1	1/2	1/2	1	2	1

Responden 2 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	2	4	1
Per- Mat	1	1	1	1/2	4	2
Peng- Log	1	1	1	1/2	1	2
Peneraan	1/2	2	2	1	4	1
Pem- Ins- AKLI	1/4	1/4	1	1/4	1	1/2
Peng-KON	1	1/2	1/2	1	2	1

Responden 3 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	2	5	1
Per- Mat	1	1	1	1/2	4	2
Peng- Log	1	1	1	1/2	1	2
Peneraan	1/2	2	2	1	4	1
Pem- Ins- AKLI	1/5	1/4	1	1/4	1	1/2
Peng-KON	1	1/2	1/2	1	2	1

Responden 4 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	2	4	1
Per- Mat	1	1	1	1/2	4	2
Peng- Log	1	1	1	1/2	1	2
Peneraan	1/2	2	2	1	4	1
Pem- Ins- AKLI	1/4	1/4	1	1/4	1	1/2
Peng-KON	1	1/2	1/2	1	2	1

Responden 5 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	2	5	1
Per- Mat	1	1	1	1/2	4	2
Peng- Log	1	1	1	1/2	1	2
Peneraan	1/2	2	2	1	4	1
Pem- Ins- AKLI	1/5	1/4	1	1/4	1	1/2
Peng-KON	1	1/2	1/2	1	2	1

Responden 6 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	3	4	2
Per- Mat	1	1	1	1/2	5	2
Peng- Log	1	1	1	1/2	2	2
Peneraan	1/3	2	2	1	3	1
Pem- Ins- AKLI	1/4	1/5	1/2	1/3	1	1/2
Peng-KON	1/2	1/2	1/2	1	2	1

Responden 7 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	2	5	1
Per- Mat	1	1	1	1/2	4	2
Peng- Log	1	1	1	1/2	1	2
Peneraan	1/2	2	2	1	4	1
Pem- Ins- AKLI	1/5	1/4	1	1/4	1	1/2
Peng-KON	1	1/2	1/2	1	2	1

Responden 8 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	3	3	2	2	2
Per- Mat	1/3	1	4	2	2	2
Peng- Log	1/3	1/4	1	2	2	2
Peneraan	1/2	1/2	1/2	1	3	2
Pem- Ins- AKLI	1/2	1/2	1/2	1/3	1	1/3
Peng-KON	1/2	1/2	1/2	1/2	3	1

Responden 9 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	5	1	1	1
Per- Mat	1	1	5	1	1	1
Peng- Log	1/5	1/5	1	1	1	1
Peneraan	1	1	1	1	1	1
Pem- Ins- AKLI	1	1	1	1	1	1
Peng-KON	1	1	1	1	1	1

4. Alternatif Untuk Kriteria Material

Responden 1 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	2	5	3	3
Per- Mat	1	1	2	5	3	1
Peng- Log	1/2	1/2	1	1	1/3	1/4
Peneraan	1/5	1/5	1	1	1	1/4
Pem- Ins- AKLI	1/3	1/3	3	1	1	1
Peng-KON	1/3	1	4	4	1	1

Responden 2 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	1	4	6	2
Per- Mat	1	1	1	1	1	1
Peng- Log	1	1	1	1	1	1
Peneraan	1/4	1	1	1	1	1
Pem- Ins- AKLI	1/6	1	1	1	1	1
Peng-KON	1/2	1	1	1	1	1

Responden 3 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	2	3	7	6	5
Per- Mat	1/2	1	2	4	7	2
Peng- Log	1/3	1/2	1	2	3	2
Peneraan	1/7	1/4	1/2	1	3	1/3
Pem- Ins- AKLI	1/6	1/7	1/3	1/3	1	1/2
Peng-KON	1/5	1/2	1/2	3	2	1

Responden 4 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	2	3	7	5	3
Per- Mat	1/2	1	2	6	4	2
Peng- Log	1/3	1/2	1	7	5	2
Peneraan	1/7	1/6	1/7	1	1/5	1/7
Pem- Ins- AKLI	1/5	1/4	1/5	5	1	1/4
Peng-KON	1/3	1/2	1/2	7	4	1

Responden 5 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	3	3	6	4	2
Per- Mat	1/3	1	1	7	3	1
Peng- Log	1/3	1	1	7	3	3
Peneraan	1/6	1/7	1/7	1	1/4	1/7
Pem- Ins- AKLI	1/4	1/3	1/3	4	1	1/2
Peng-KON	1/2	1	1/3	7	2	1

Responden 6 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	3	2	5	3	2
Per- Mat	1/3	1	1	5	3	1
Peng- Log	1/2	1	1	6	4	2
Peneraan	1/5	1/5	1/6	1	1/3	1/5
Pem- Ins- AKLI	1/3	1/3	1/4	3	1	1/2
Peng-KON	1/2	1	1/2	5	2	1

Responden 7 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	4	3	6	2	2
Per- Mat	1/4	1	1	3	2	1
Peng- Log	1/3	1	1	4	3	2
Peneraan	1/6	1/3	1/4	1	1/2	1/3
Pem- Ins- AKLI	1/2	1/2	1/3	2	1	1/3
Peng-KON	1/2	1	1/2	3	3	1

Responden 8 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	3	3	3	3	3
Per- Mat	1/3	1	5	3	3	3
Peng- Log	1/3	1/5	1	1/3	3	3
Peneraan	1/3	1/3	3	1	3	3
Pem- Ins- AKLI	1/3	1/3	1/3	1/3	1	1/3
Peng-KON	1/3	1/3	1/3	1/3	3	1

Responden 9 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B					
	Ko- Kua- Ma	Per- Mat	Peng- Log	Peneraan	Pem- Ins- AKLI	Peng-KON
Ko- Kua- Ma	1	1	7	1	1	1
Per- Mat	1	1	7	1	1	1
Peng- Log	1/7	1/7	1	1	1	1
Peneraan	1	1	1	1	1	1
Pem- Ins- AKLI	1	1	1	1	1	1
Peng-KON	1	1	1	1	1	1

5. Proses Layanan Pasang Baru – Komitmen Kualitas Manajemen

Responden 1 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	1
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1	1

Responden 2 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	1
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1	1

Responden 3 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	1
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1	1

Responden 4 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1/5	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	5	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/5	1

Responden 5 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	1
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1	1

Responden 6 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	1
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1	1

Responden 7 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	3	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/3	1	3
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/3	1

Responden 8 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	1
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1	1

Responden 9 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	1
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1	1

6. Proses Layanan Pasang Baru – Perencanaan Material

Responden 1 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 2 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	5	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/5	1	3
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/3	1

Responden 3 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	3	3
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/3	1	3
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/3	1/3	1

Responden 4 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 5 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 6 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 7 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	4	3
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/4	1	3
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/3	1/3	1

Responden 8 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1/3	3
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	3	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/3	1/5	1

Responden 9 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

7. Proses Layanan Pasang Baru – Pengadaan Material / Logistik

Responden 1 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 2 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 3 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 4 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 5 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	3
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/3	1

Responden 6 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 7 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 8 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 9 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

8. Proses Layanan Pasang Baru – Peneraan

Responden 1 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1/2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 2 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1/2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 3 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1/2	3
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/3	1/2	1

Responden 4 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1/2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 5 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1/3	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	3	1	4
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/4	1

Responden 6 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1/2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 7 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1/2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 8 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1/2	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	2	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 9 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1/3	1
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	3	1	3
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1	1/3	1

9. Proses Layanan Pasang Baru – Pemasangan Instalasi

Responden 1 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/5	1

Responden 2 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/5	1

Responden 3 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	3	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/3	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/5	1

Responden 4 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/5	1

Responden 5 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/5	1

Responden 6 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	6
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/6	1

Responden 7 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/5	1

Responden 8 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/5	1

Responden 9 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	2	6
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/2	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/6	1/5	1

10. Proses Layanan Pasang Baru – Pengujian Konsul

Responden 1 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/5	1

Responden 2 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/5	1

Responden 3 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	6
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/6	1/5	1

Responden 4 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/5	1

Responden 5 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/5	1

Responden 6 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	3	2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1/3	1	2
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/2	1/2	1

Responden 7 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/5	1

Responden 8 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1	5
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	1	1	5
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	1/5	1/5	1

Responden 9 :

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	1	1/5	1/2
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	5	1	3
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	2	1/2	1

Lampiran 2. Hasil Evaluasi Menggunakan Aplikasi Expert Choice 2000

1. Fokus

Alternatives: Ideal mo

KUALITAS LA	0.449
PENINGKATA	0.279
PENINGKATA	0.272

Information Document

Alternatives: Ideal mo

KUALITAS LA	0.449
PENINGKATA	0.279
PENINGKATA	0.272

Information Document

File Edit Assessment Inconsistency Go Tools Help

31 ABC YW

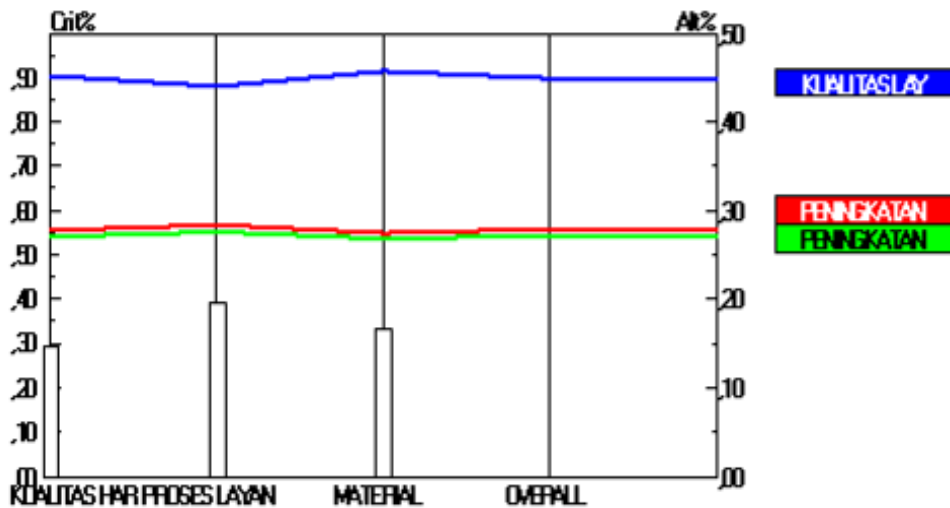
KUALITAS HARAPAN KONSUMEN

Compare the relative importance with respect to: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU

PROSES LAYANAN PASANG BARU

	KUALITAS HARAPAN KONSUMEN	PROSES LAYANAN PASANG BARU	MATERIAL
KUALITAS HARAPAN KONSUMEN			1,58318 1,04043
PROSES LAYANAN PASANG BARU			1,0
MATERIAL			Incon: 0,03

Performance Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU



Objectives Names

KUALITAS HAR	KUALITAS HARAPAN KONSUMEN
PROSES LAYAN	PROSES LAYANAN PASANG BARU
MATERIAL	MATERIAL

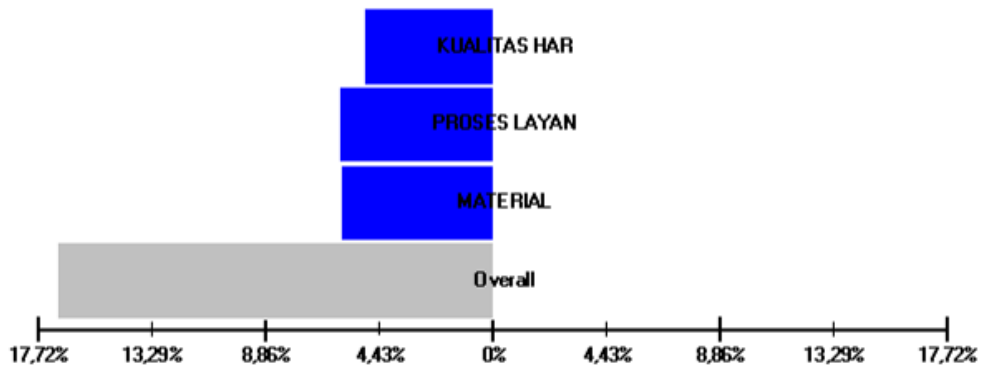
Alternatives Names

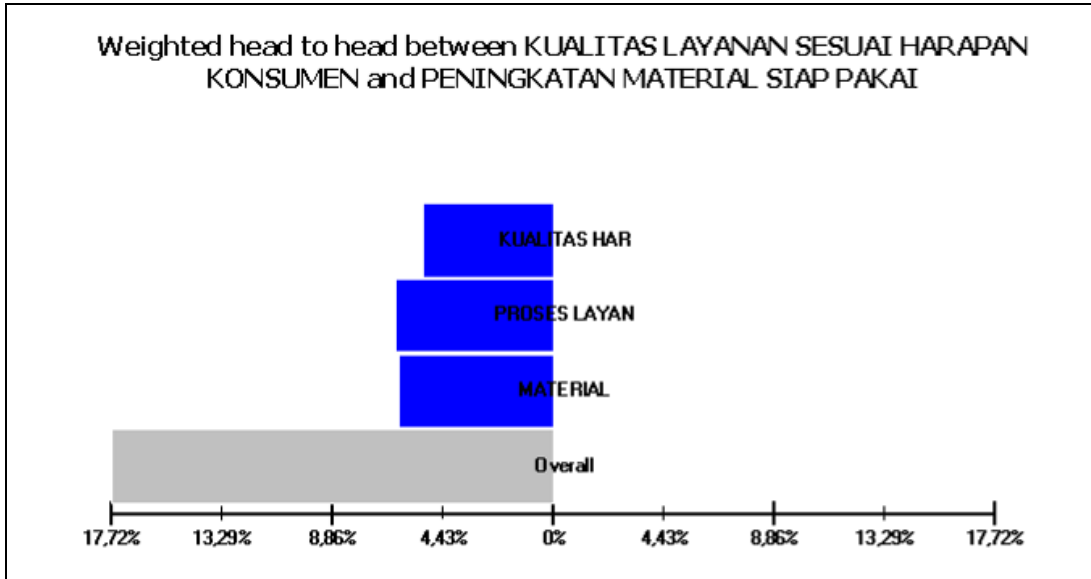
KUALITAS LAY	KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN
PENINGKATAN	PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU
PENINGKATAN	PENINGKATAN MATERIAL SIAP PAKAI

Dynamic Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU

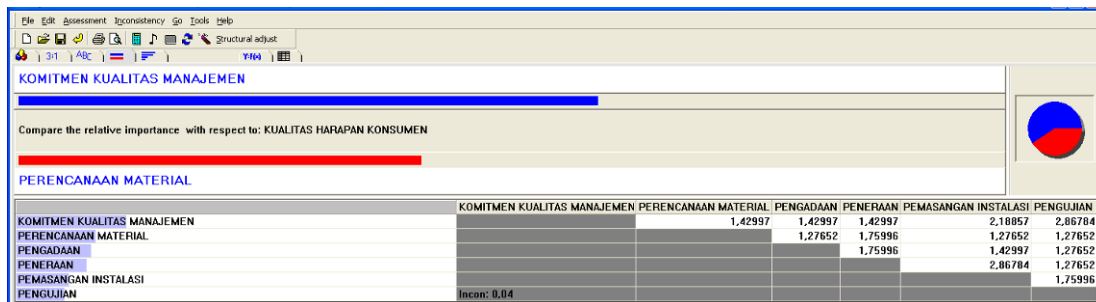
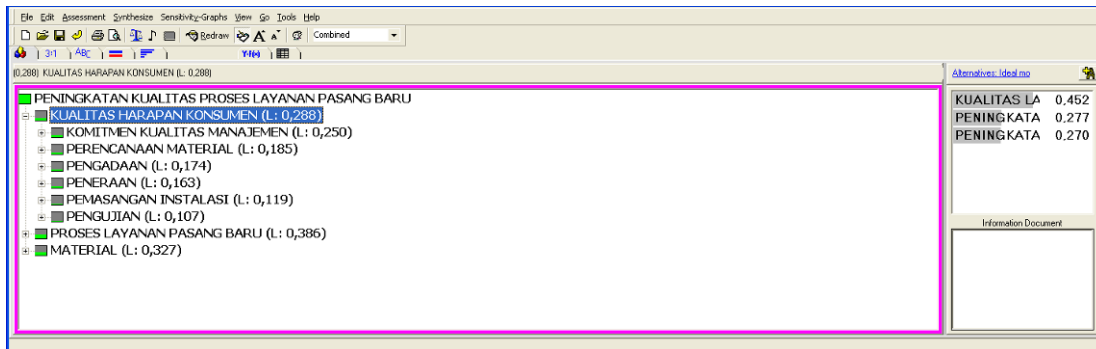


Weighted head to head between KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN and PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU

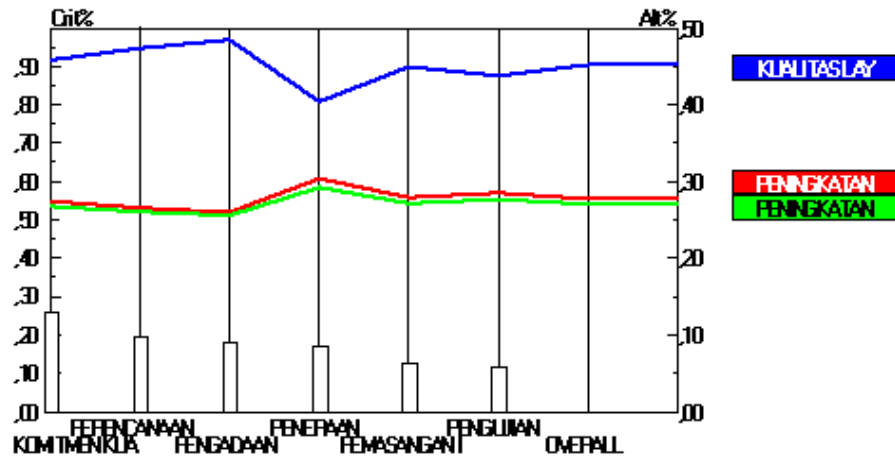




2. Kriteria kualitas harapan konsumen



Performance Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > KUALITAS HARAPAN KONSUMEN (L: 0,288)



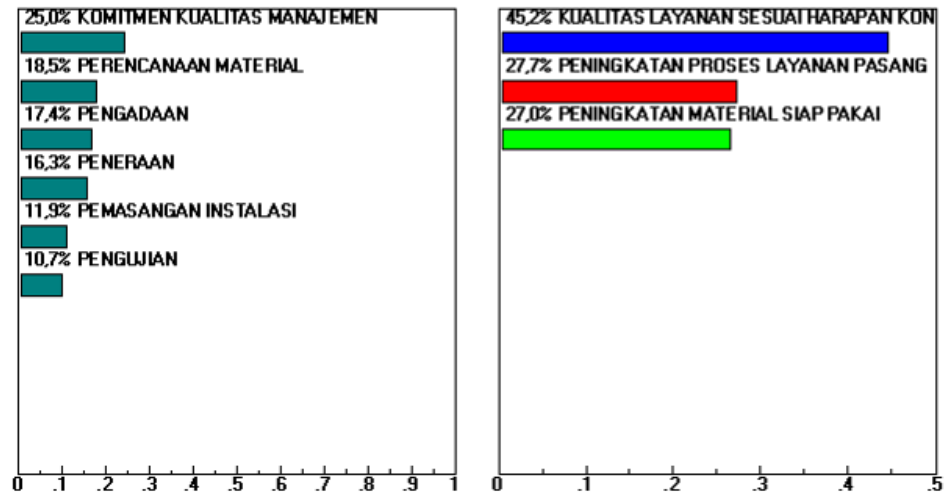
Objectives Names

KOMITMEN KUA	KOMITMEN KUALITAS MANAJEMEN
PERENCANAAN	PERENCANAAN MATERIAL
PENGADAAN	PENGADAAN
PENERAAN	PENERAAN
PEMASANGAN I	PEMASANGAN INSTALASI
PENGUJIAN	PENGUJIAN

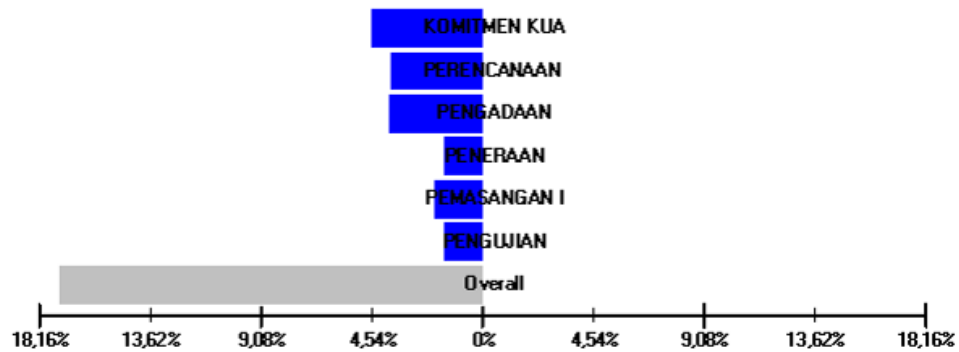
Alternatives Names

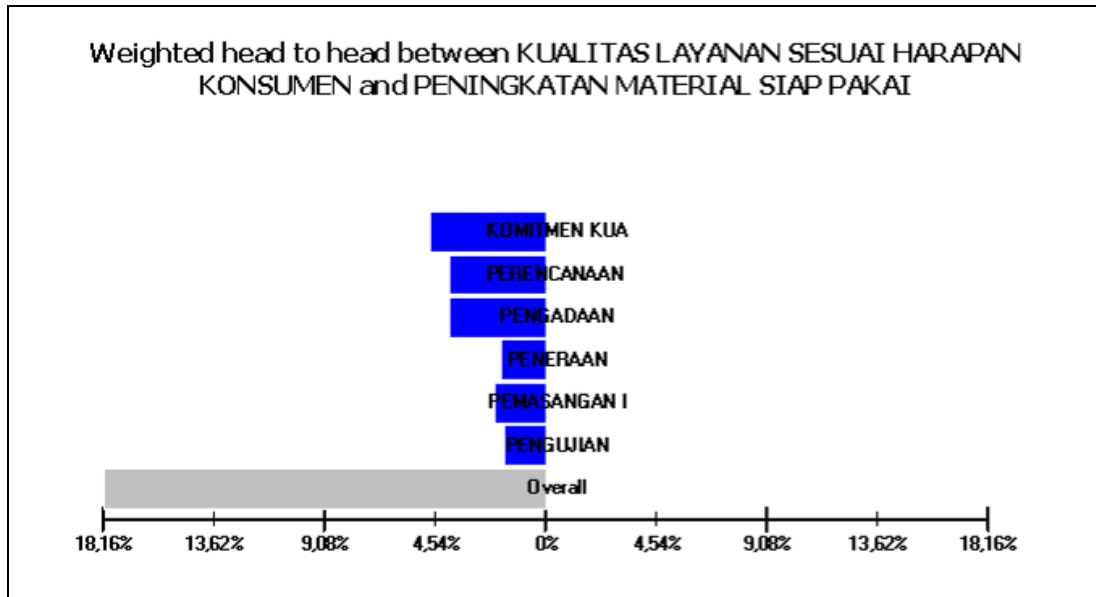
KUALITAS LAY	KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN
PENINGKATAN	PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU
PENINGKATAN	PENINGKATAN MATERIAL SIAP PAKAI

Dynamic Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > KUALITAS HARAPAN KONSUMEN (L: 0,288)

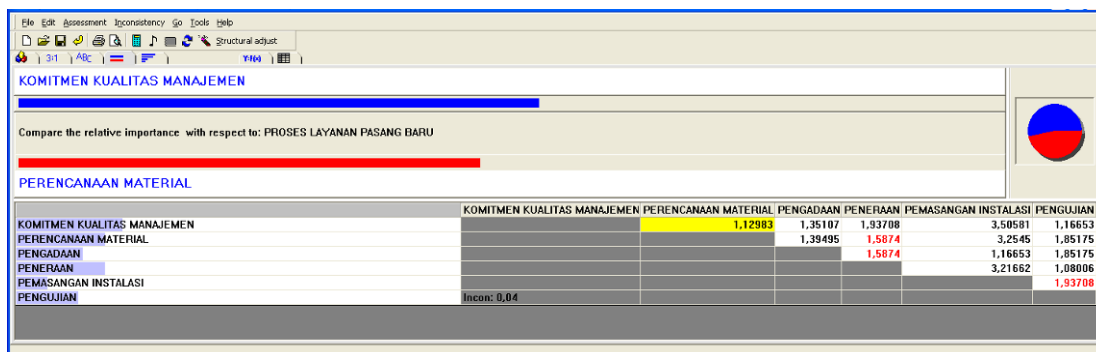
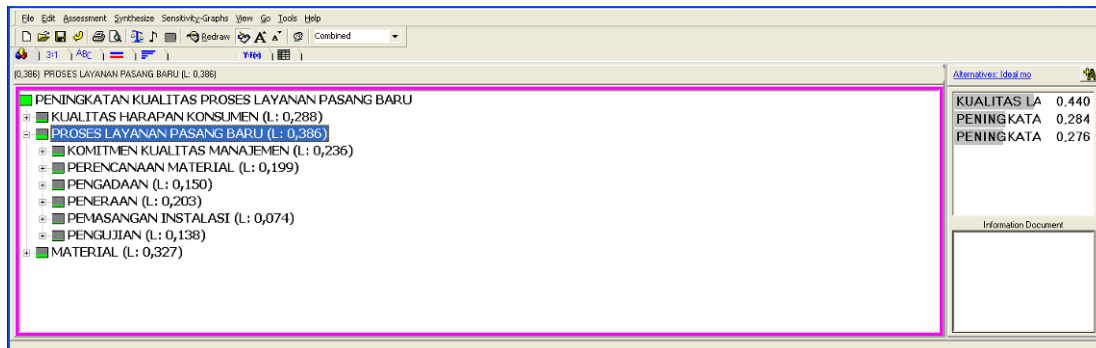


Weighted head to head between KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN and PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU

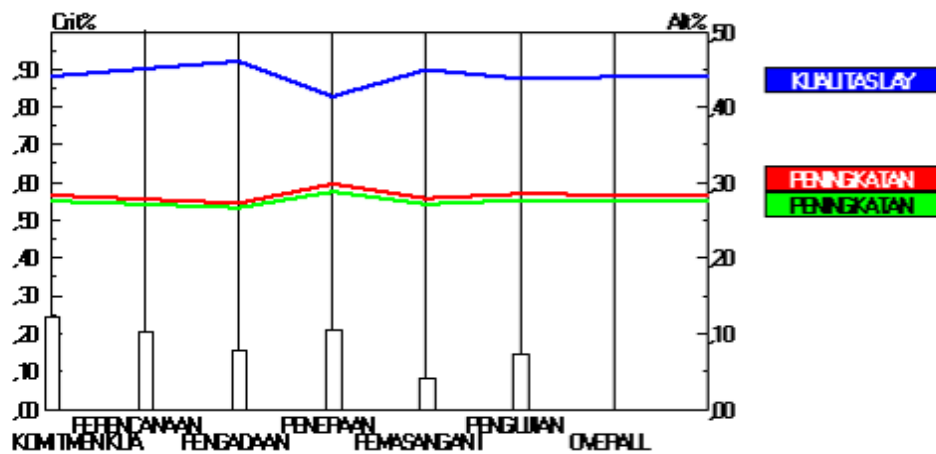




3. Kriteria proses layanan pasang baru



Performance Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386)



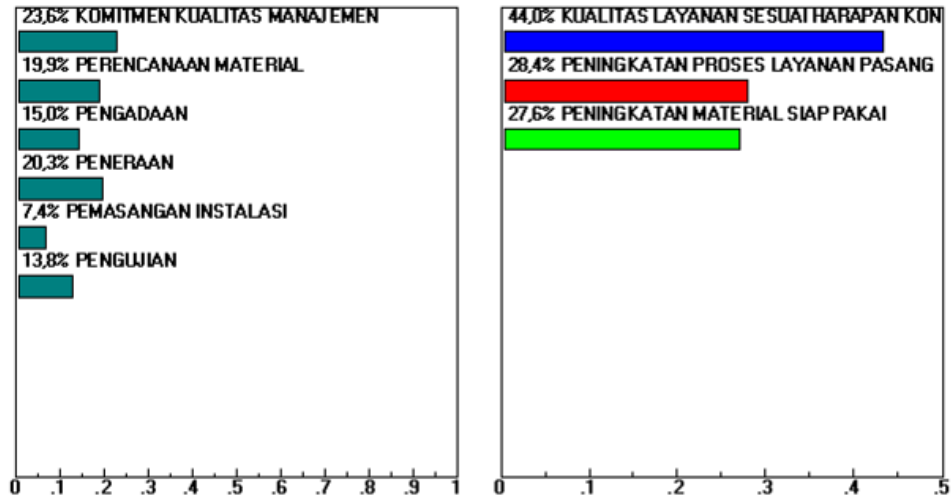
Objectives Names

KOMITMEN KUA	KOMITMEN KUALITAS MANAJEMEN
PERENCANAAN	PERENCANAAN MATERIAL
PENGADAAN	PENGADAAN
PENERAAN	PENERAAN
PEMASANGAN I	PEMASANGAN INSTALASI
PENGUJIAN	PENGUJIAN

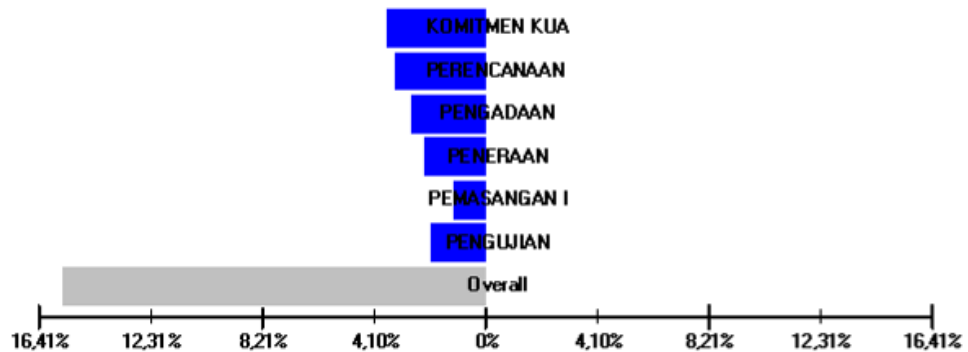
Alternatives Names

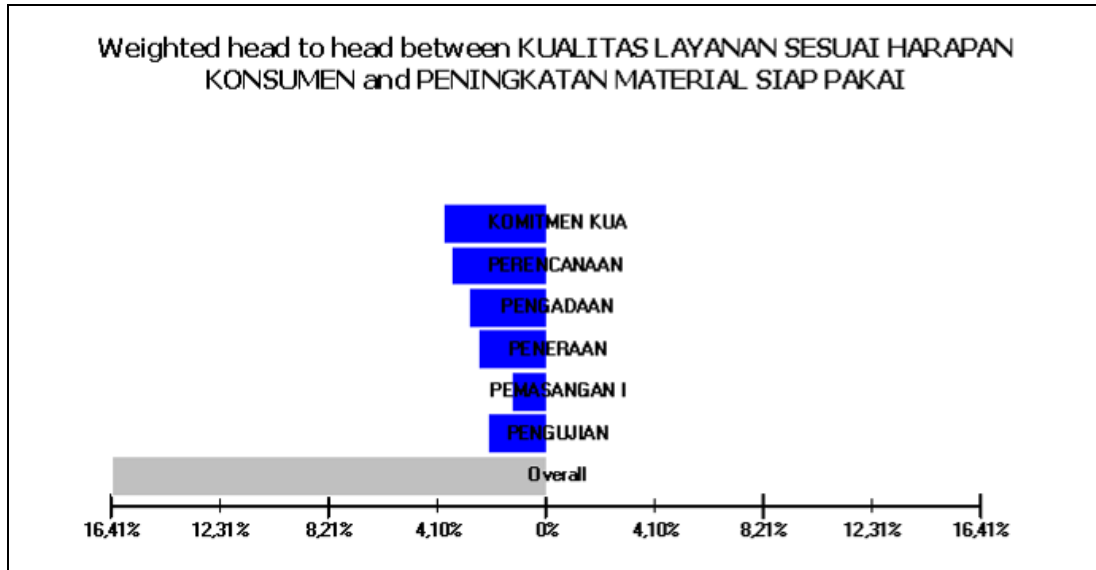
KUALITAS LAY	KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN
PENINGKATAN	PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU
PENINGKATAN	PENINGKATAN MATERIAL SIAP PAKAI

Dynamic Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386)



Weighted head to head between KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN and PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU





4. Kriteria Material

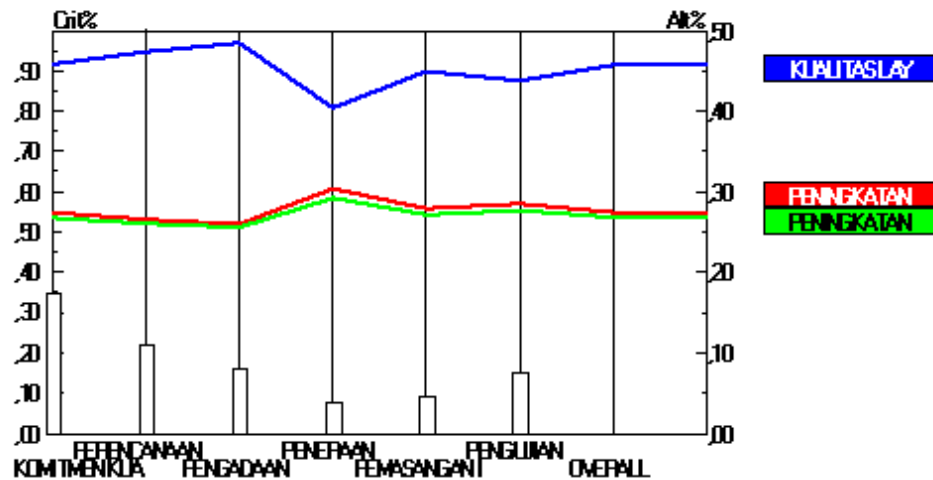
KOMITMEN KUALITAS MANAJEMEN

Compare the relative importance with respect to: MATERIAL

PERENCANAAN MATERIAL

	KOMITMEN KUALITAS MANAJEMEN	PERENCANAAN MATERIAL	PENGADAAN	PENERAAN	PEMASANGAN INSTALASI	PENGUJIAN
KOMITMEN KUALITAS MANAJEMEN		1,9626	2,66602	4,32472	3,23571	2,3469
PERENCANAAN MATERIAL			1,87028	3,2256	2,54857	1,31786
PENGADAAN				2,09696	2,01187	1,4891
PENERAAN					1,3335	2,42869
PEMASANGAN INSTALASI						1,87614
PENGUJIAN	Incon: 0,01					

Performance Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > MATERIAL (L: 0,327)



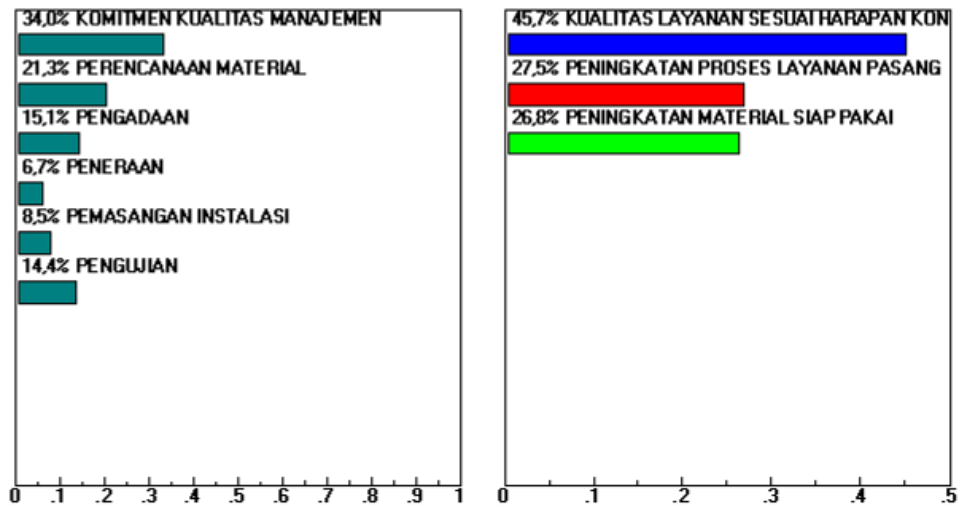
Objectives Names

KOMITMEN KUA	KOMITMEN KUALITAS MANAJEMEN
PERENCANAAN	PERENCANAAN MATERIAL
PENGADAAN	PENGADAAN
PENERAAN	PENERAAN
PEMASANGAN I	PEMASANGAN INSTALASI
PENGUJIAN	PENGUJIAN

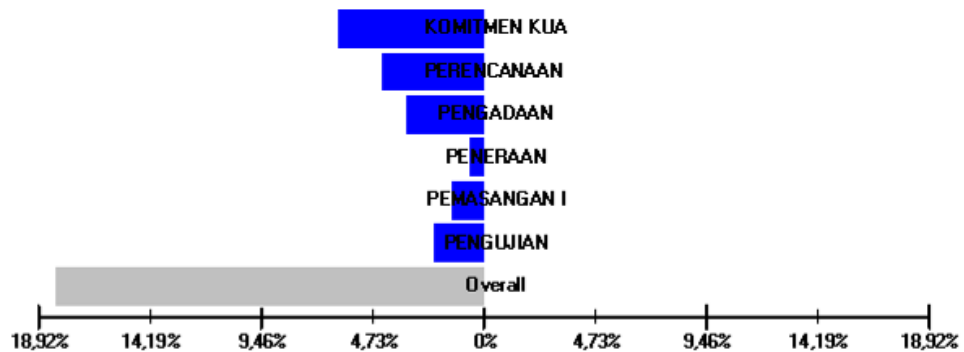
Alternatives Names

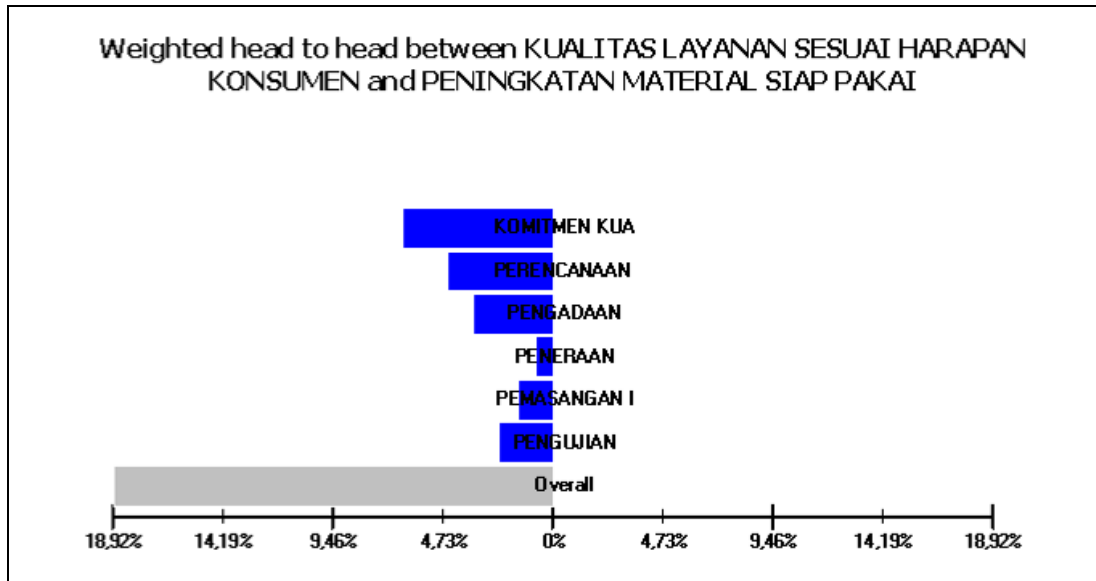
KUALITAS LAY	KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN
PENINGKATAN	PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU
PENINGKATAN	PENINGKATAN MATERIAL SIAP PAKAI

Dynamic Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > MATERIAL (L: 0,327)

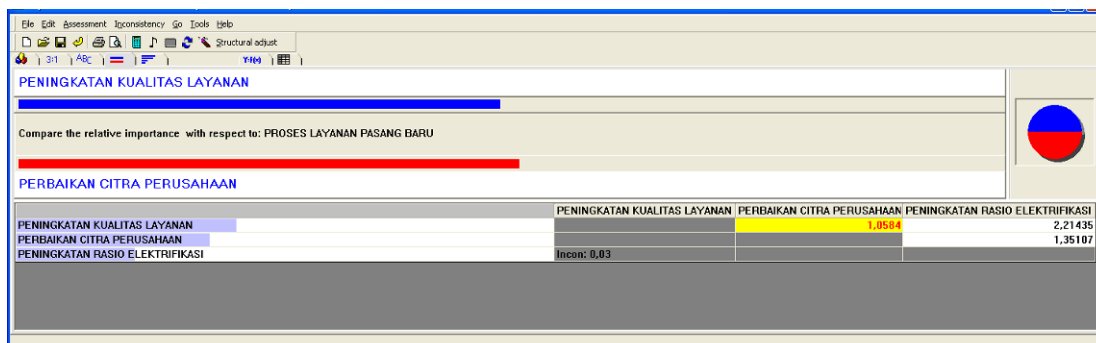
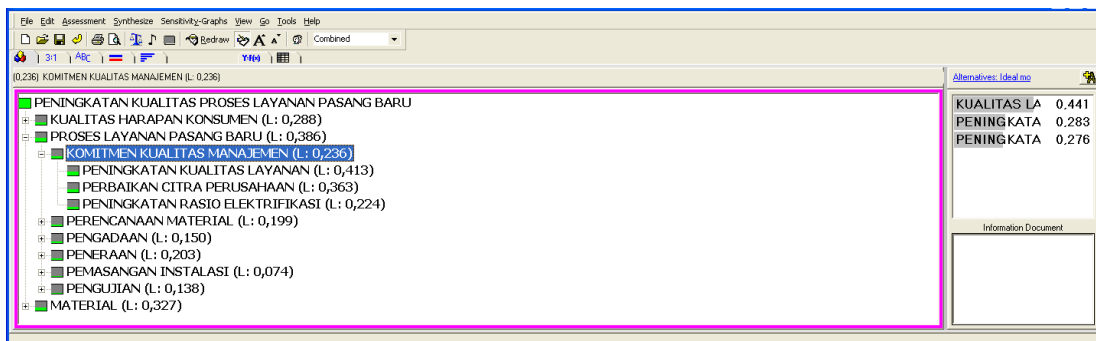


Weighted head to head between KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN and PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU

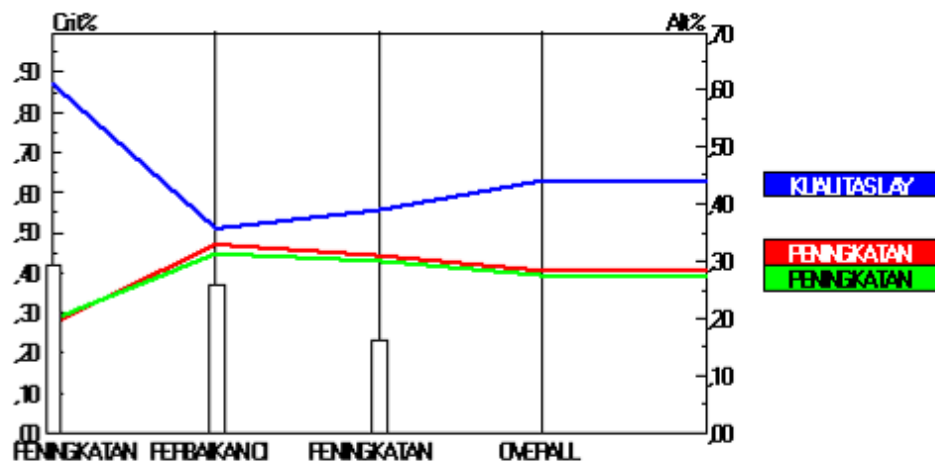




5. Alternatif komitmen kualitas manajemen



Performance Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386) > KOMITMEN KUALITAS MANAJEMEN (L: 0,236)



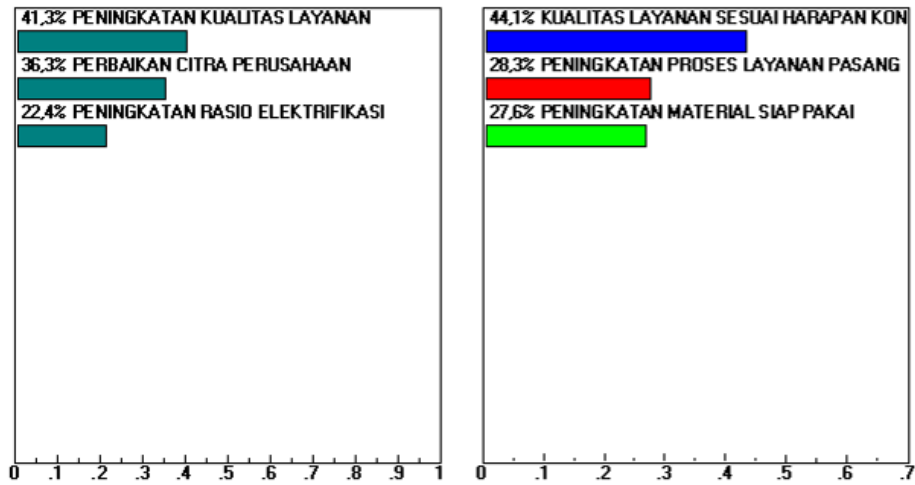
Objectives Names

PENINGKATAN	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PERBAIKAN CI	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN
PENINGKATAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI

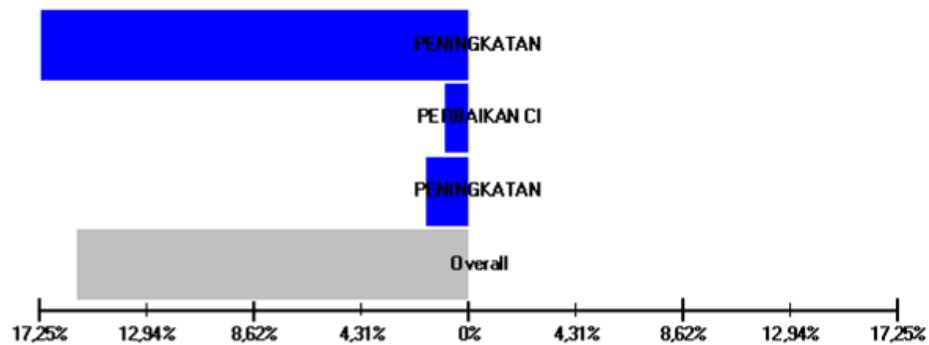
Alternatives Names

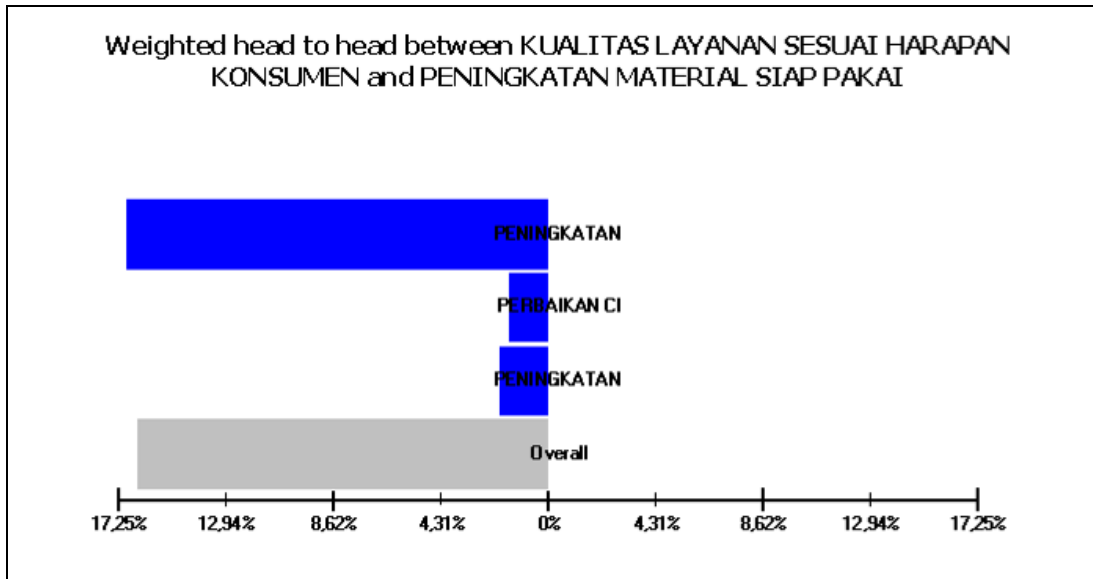
KUALITAS LAY	KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN
PENINGKATAN	PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU
PENINGKATAN	PENINGKATAN MATERIAL SIAP PAKAI

Dynamic Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386) > KOMITMEN KUALITAS MANAJEMEN (L: 0,236)

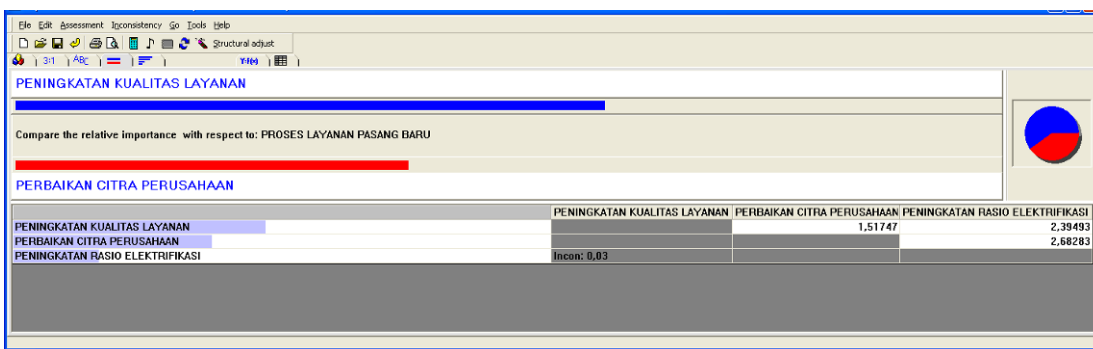
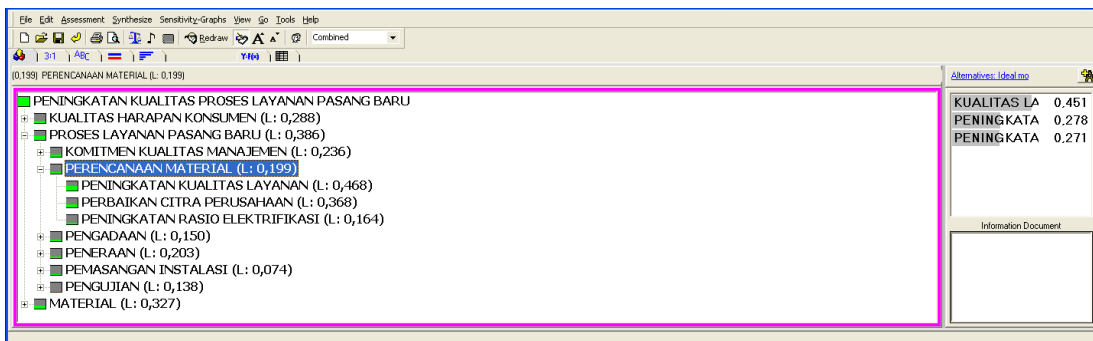


Weighted head to head between KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN and PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU

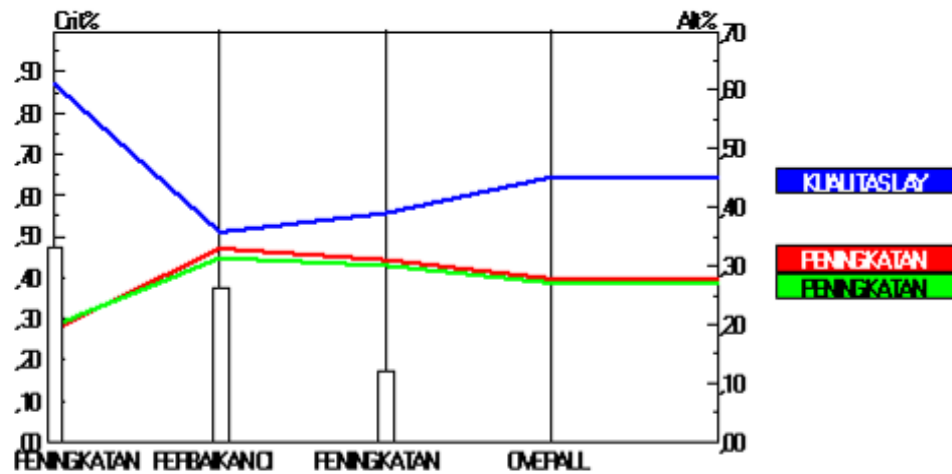




6. Alternatif Perencanaan Material



Performance Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386) > PERENCANAAN MATERIAL (L: 0,199)



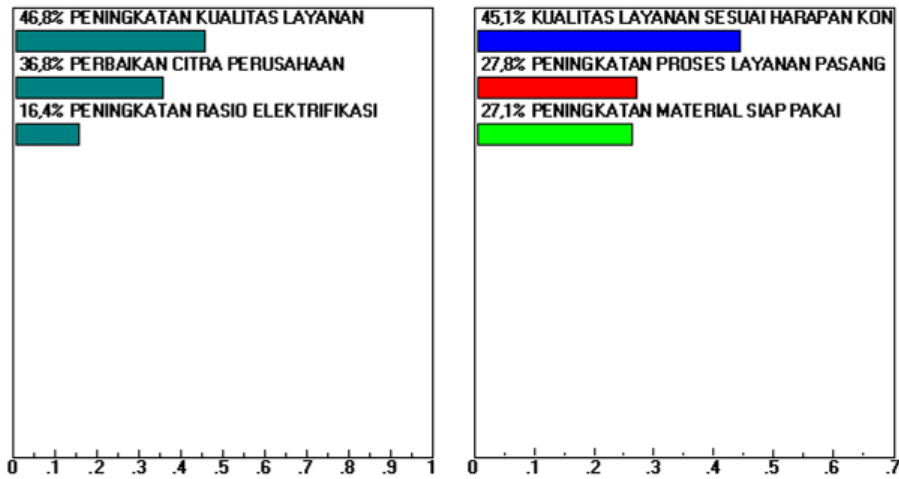
Objectives Names

PENINGKATAN	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PERBAIKAN CI	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN
PENINGKATAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI

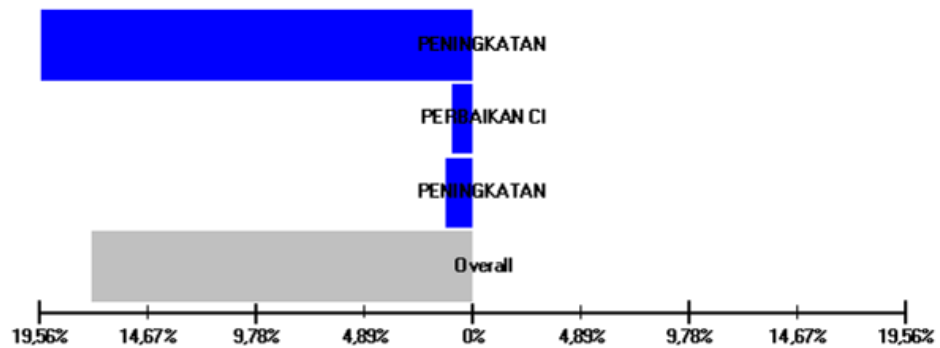
Alternatives Names

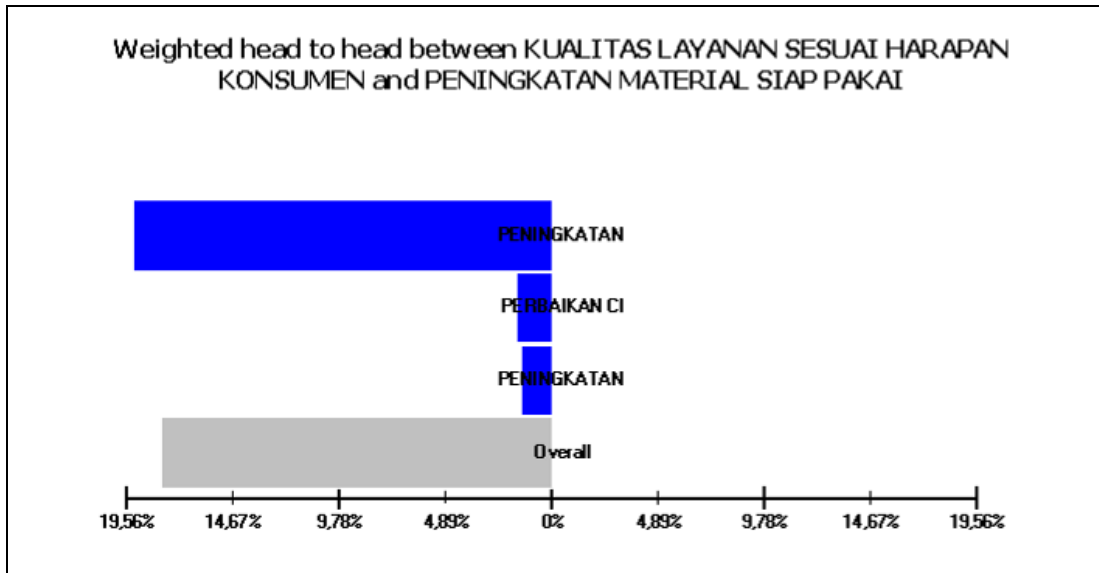
KUALITAS LAY	KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN
PENINGKATAN	PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU
PENINGKATAN	PENINGKATAN MATERIAL SIAP PAKAI

Dynamic Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PR OSES LAYANAN PASANG BAR U (L: 0,386) > PERENCANAAN MATERIAL (L: 0,199)



Weighted head to head between KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN and PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU





7. Alternatif Pengadaan Material / Logistik

0.150) PENGADAAN (L: 0.150)

- PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU
 - KUALITAS HARAPAN KONSUMEN (L: 0,288)
 - PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386)
 - KOMITMEN KUALITAS MANAJEMEN (L: 0,236)
 - PERENCANAAN MATERIAL (L: 0,199)
 - PENGADAAN (L: 0,150)
 - PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN (L: 0,504)
 - PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN (L: 0,312)
 - PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI (L: 0,184)
 - PENERAAN (L: 0,203)
 - PEMASANGAN INSTALASI (L: 0,074)
 - PENGUJIAN (L: 0,138)
 - MATERIAL (L: 0,327)

Alternatives: Ideal no

KUALITAS LA	0.461
PENINGKATA	0.273
PENINGKATA	0.267

Information Document

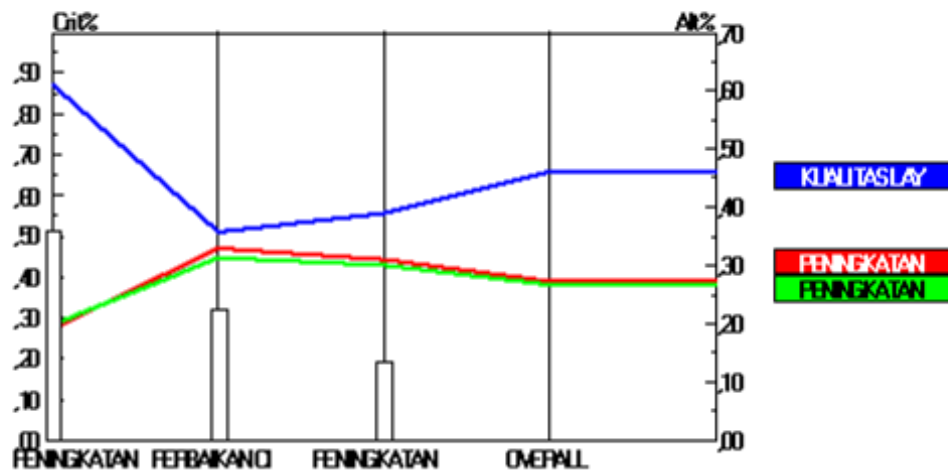
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN

Compare the relative importance with respect to: PROSES LAYANAN PASANG BARU

PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN

	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN			2.0
PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN			2.21435
PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI	Incon: 0,04		2.09216

Performance Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386) > PENGADAAN (L: 0,150)



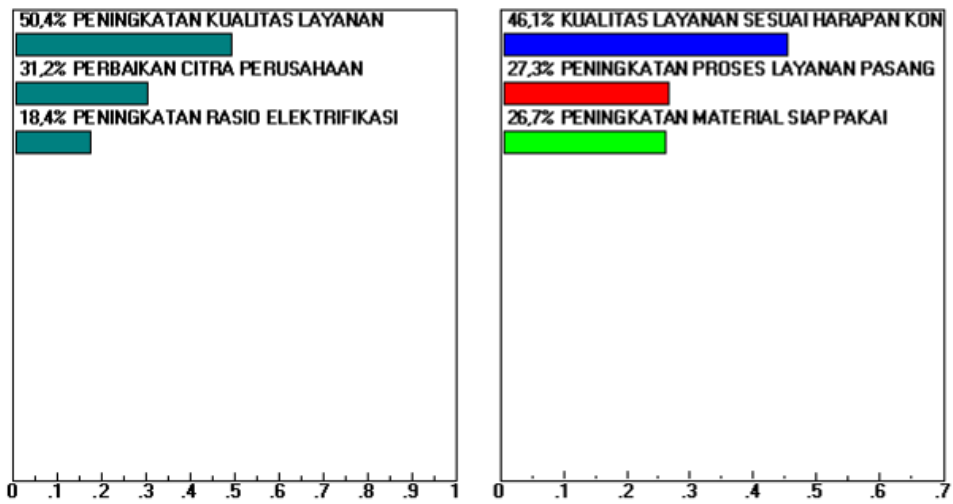
Objectives Names

PENINGKATAN	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PERBAIKAN CI	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN
PENINGKATAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI

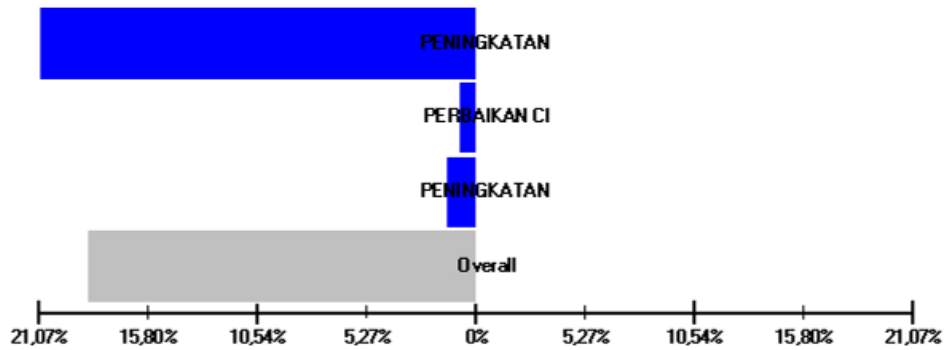
Alternatives Names

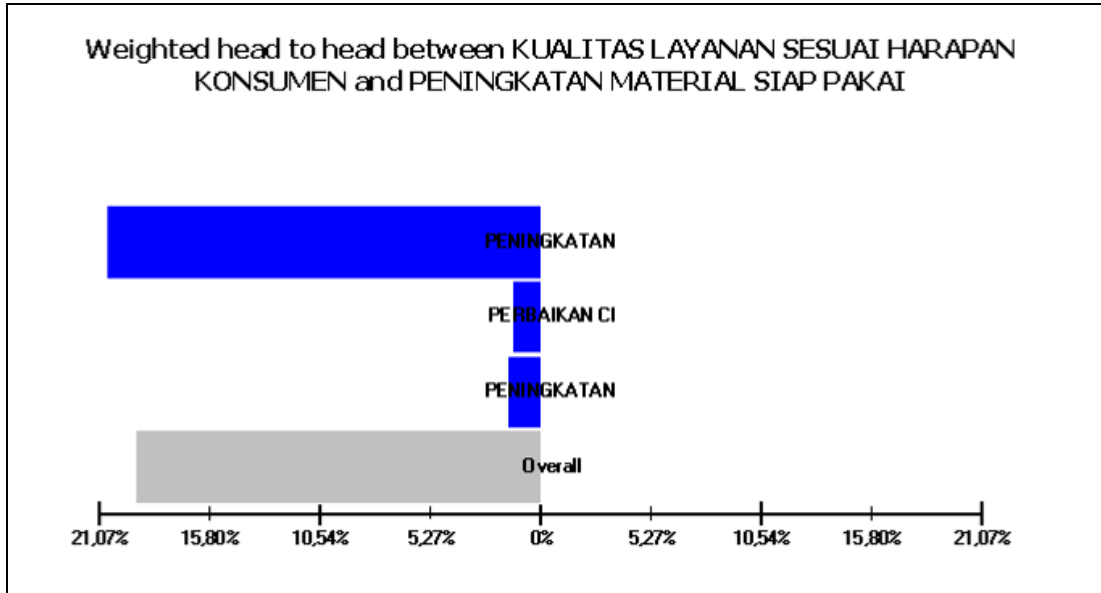
KUALITAS LAY	KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN
PENINGKATAN	PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU
PENINGKATAN	PENINGKATAN MATERIAL SIAP PAKAI

Dynamic Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386) > PENGADAAN (L: 0,150)

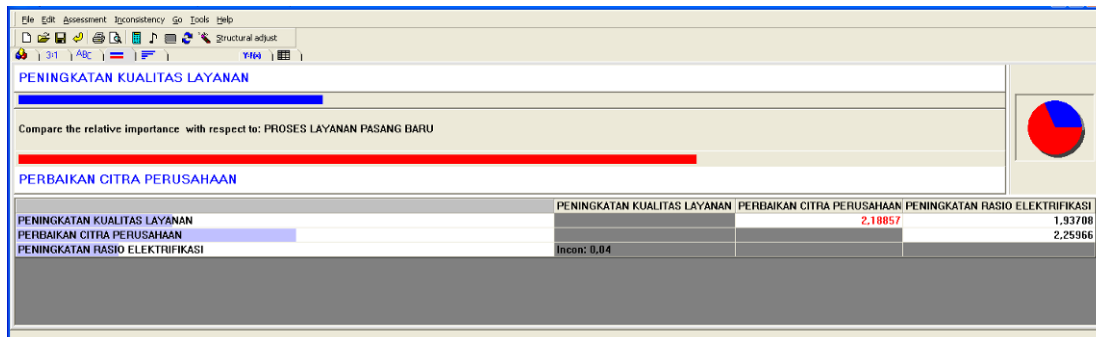
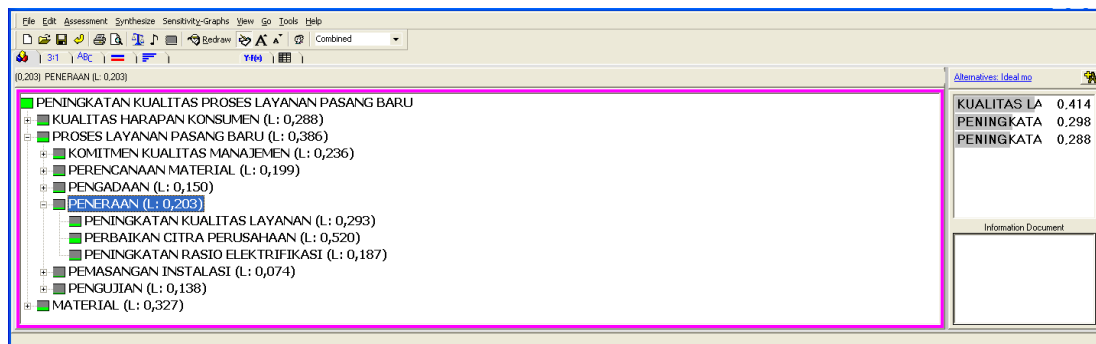


Weighted head to head between KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN and PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU

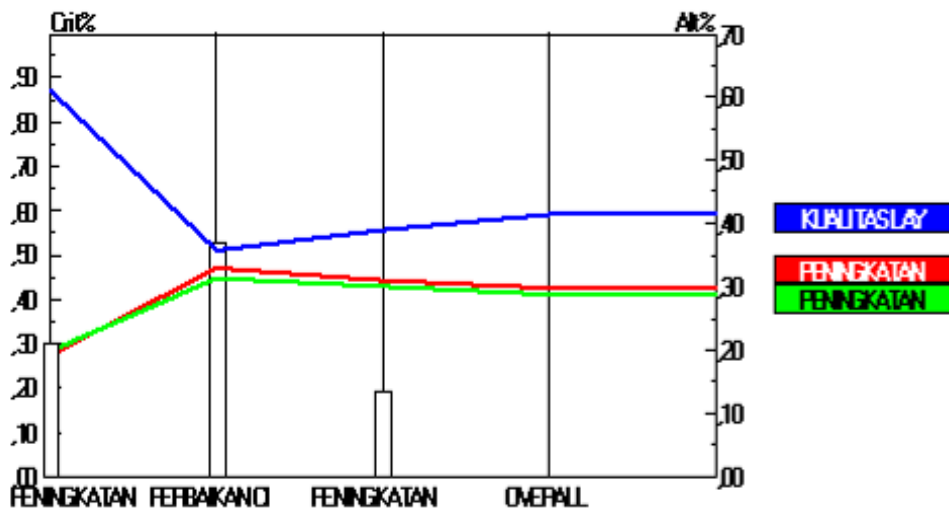




8. Alternatif Peneraan



Performance Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386) > PENERAAN (L: 0,203)



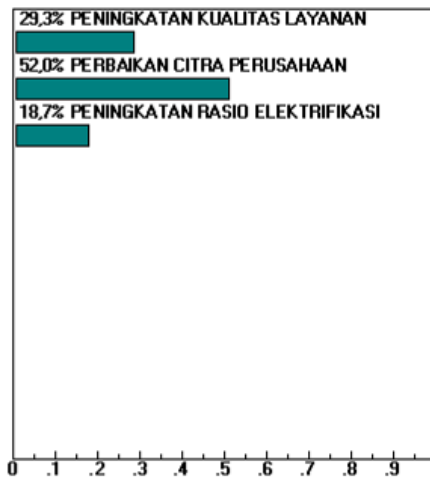
Objectives Names

PENINGKATAN	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PERBAIKAN CI	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN
PENINGKATAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI

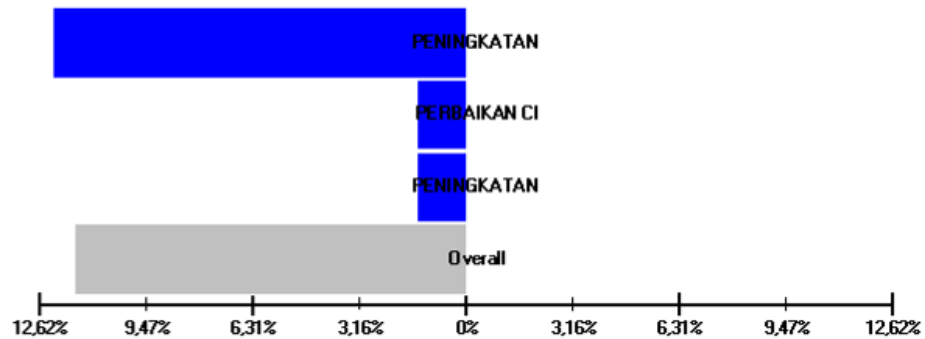
Alternatives Names

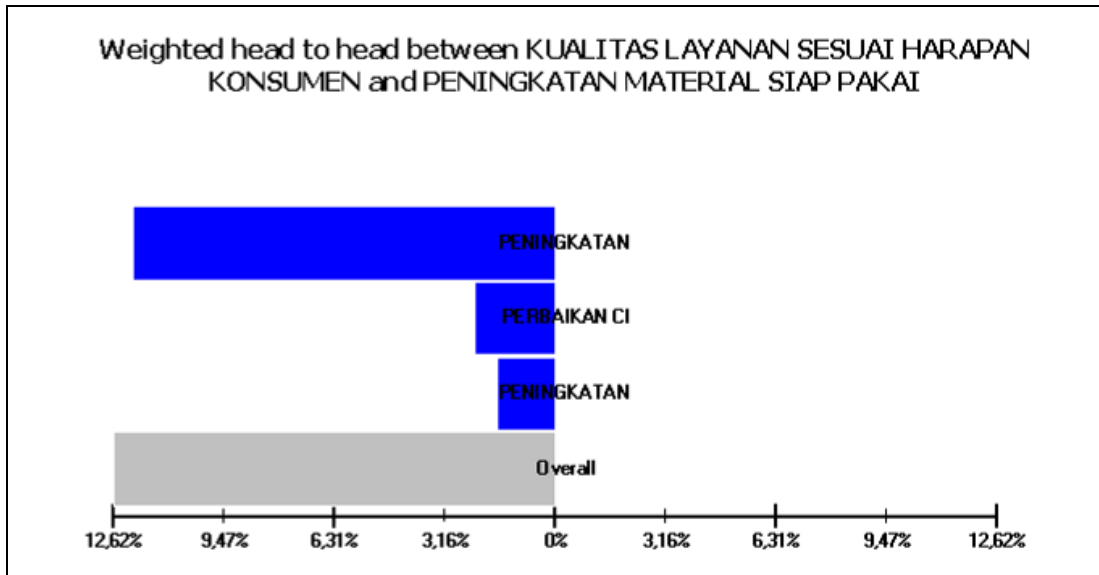
KUALITAS LAY	KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN
PENINGKATAN	PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU
PENINGKATAN	PENINGKATAN MATERIAL SIAP PAKAI

Dynamic Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386) > PENERAAN (L: 0,203)

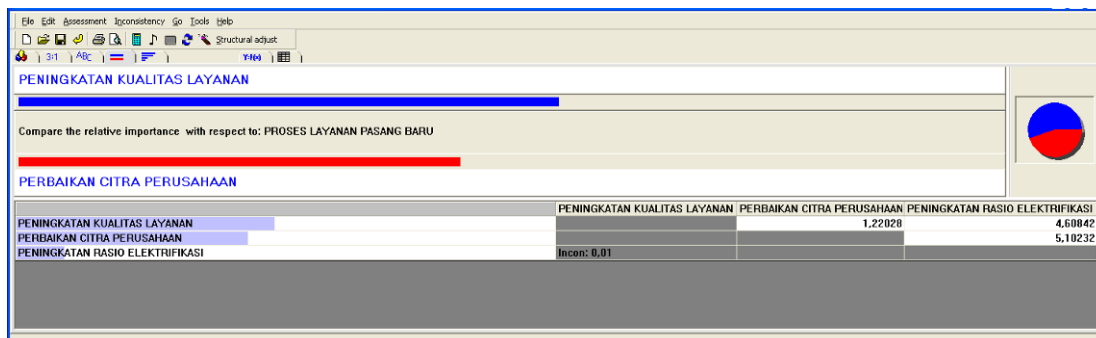
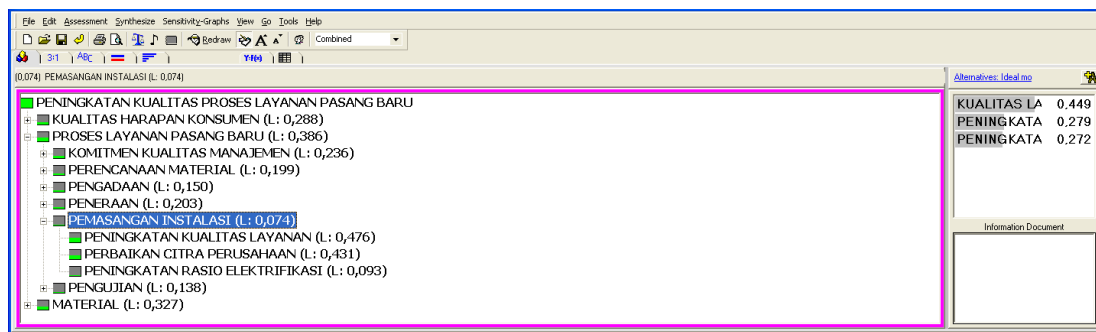


Weighted head to head between KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN and PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU

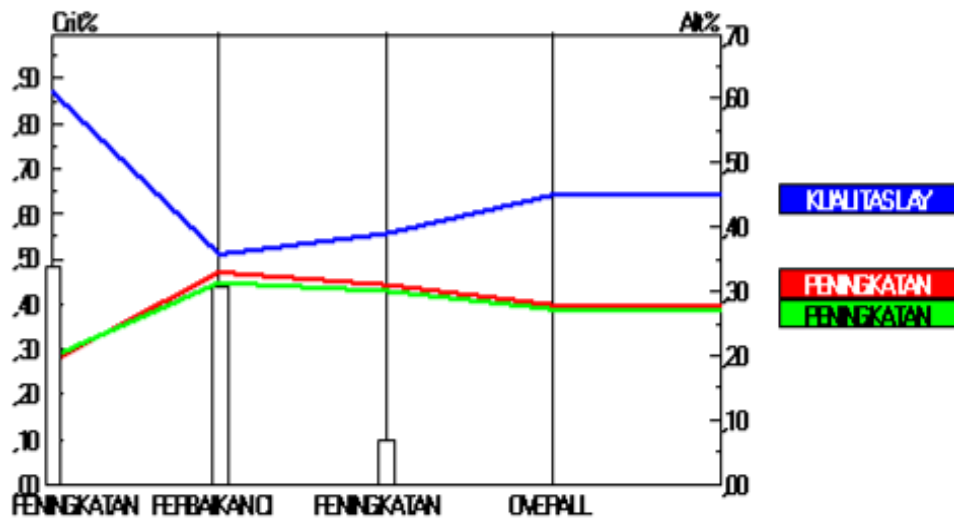




9. Alternatif Pemasangan instalasi



Performance Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386) > PEMASANGAN INSTALASI (L: 0,074)



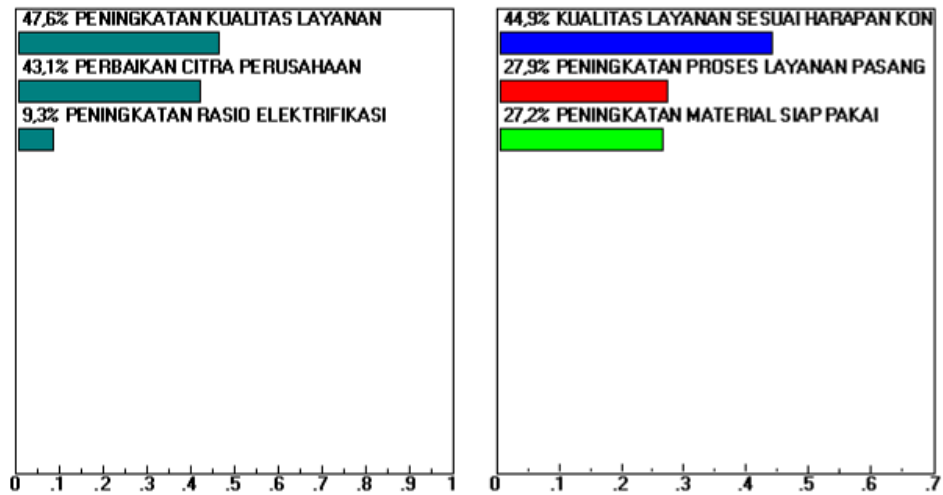
Objectives Names

PENINGKATAN	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PERBAIKAN CI	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN
PENINGKATAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI

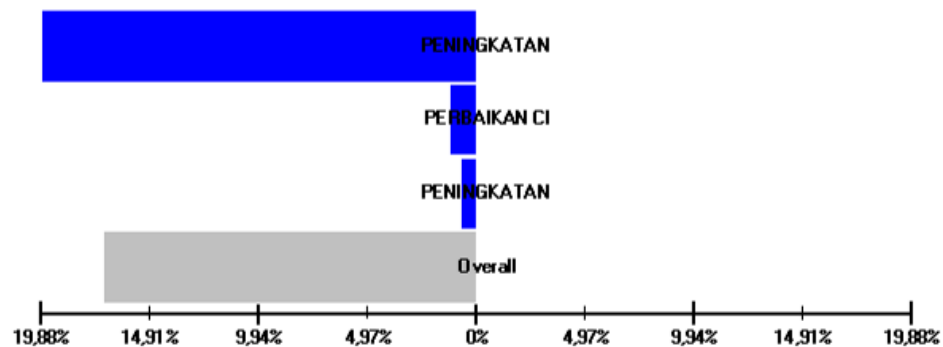
Alternatives Names

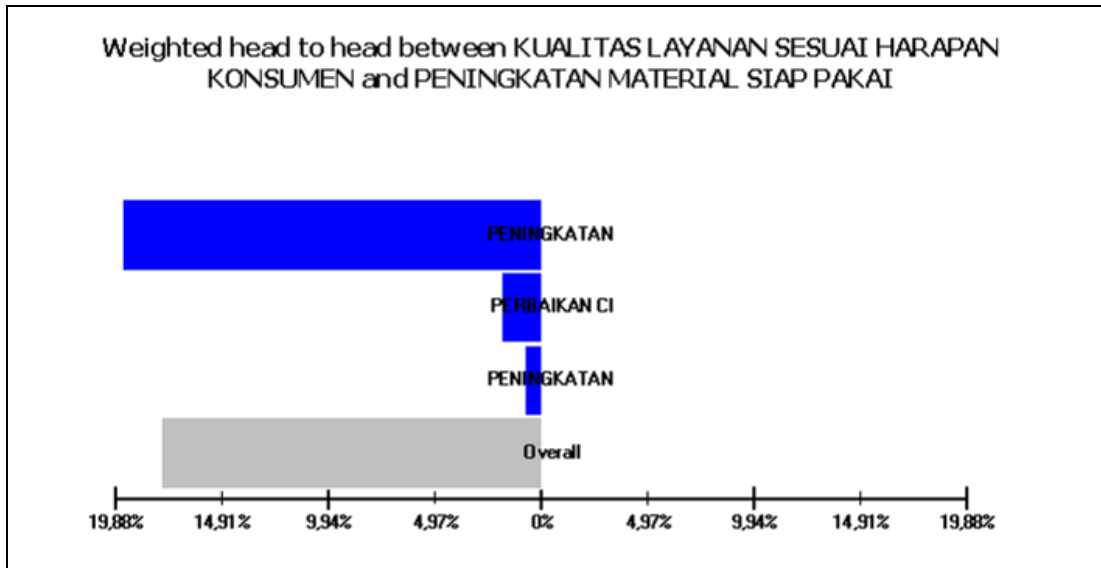
KUALITAS LAY	KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN
PENINGKATAN	PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU
PENINGKATAN	PENINGKATAN MATERIAL SIAP PAKAI

Dynamic Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386) > PEMASANGAN INSTALASI (L: 0,074)

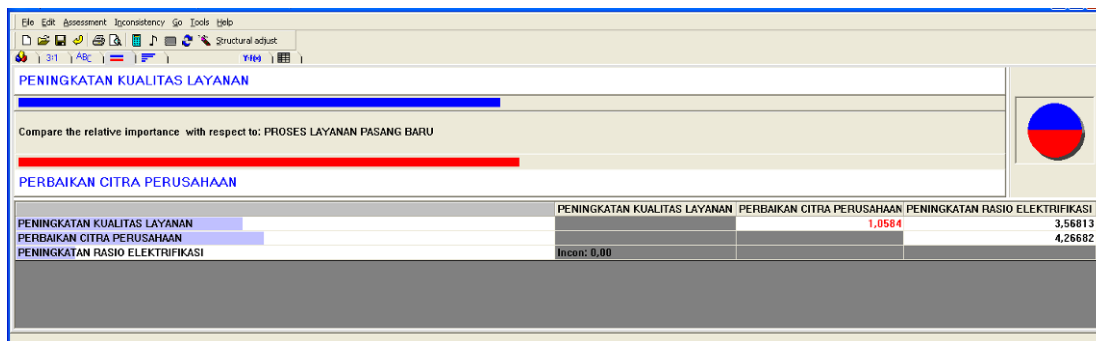
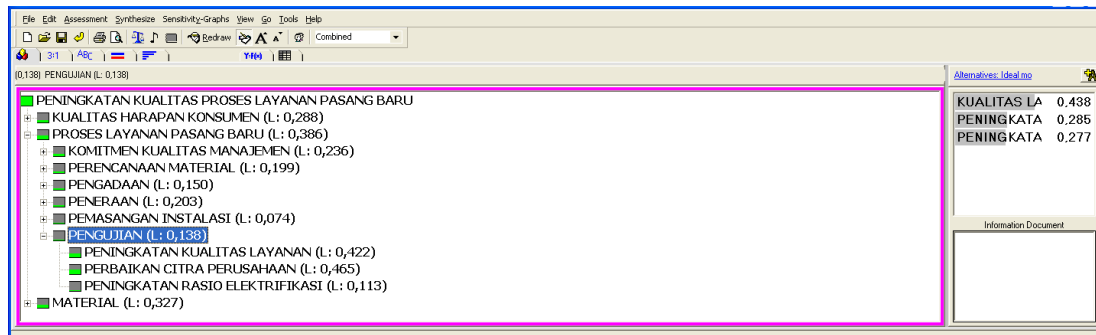


Weighted head to head between KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN and PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU

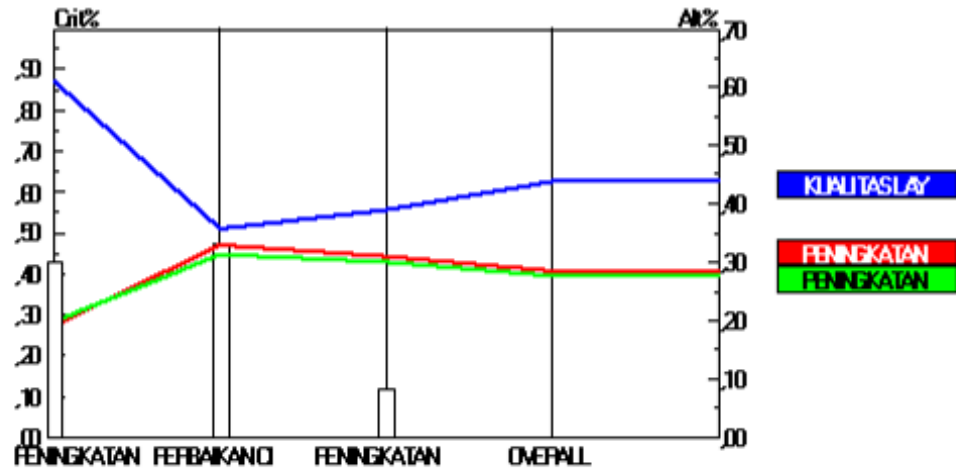




10. Alternatif Pengujian Konsuil



Performance Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386) > PENGUJIAN (L: 0,138)



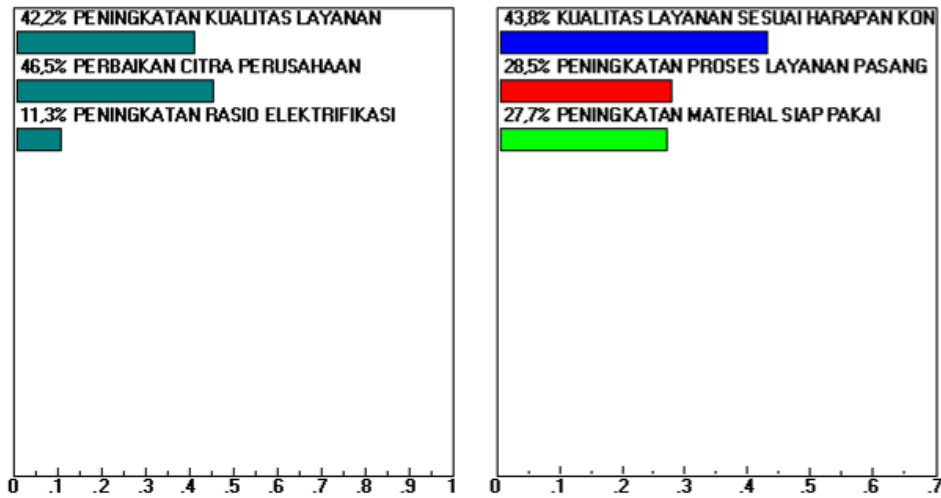
Objectives Names

PENINGKATAN	PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN
PERBAIKAN CI	PERBAIKAN CITRA PERUSAHAAN
PENINGKATAN	PENINGKATAN RASIO ELEKTRIFIKASI

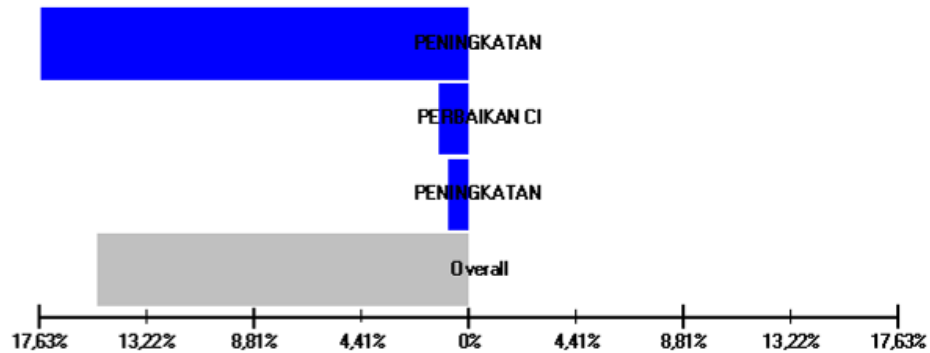
Alternatives Names

KUALITAS LAY	KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN
PENINGKATAN	PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU
PENINGKATAN	PENINGKATAN MATERIAL SIAP PAKAI

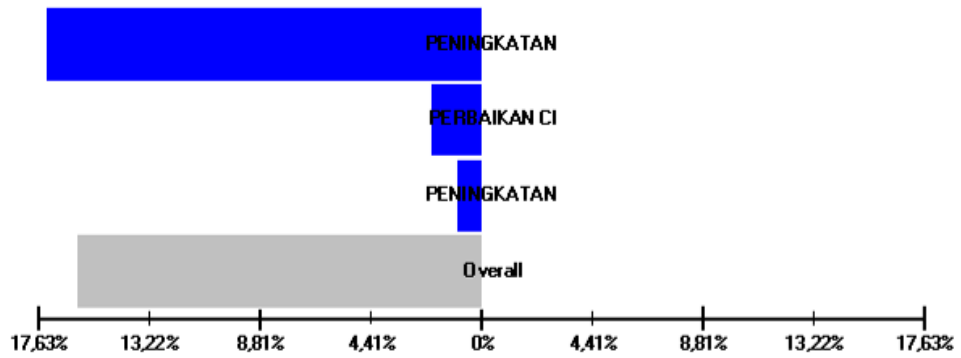
Dynamic Sensitivity for nodes below: PENINGKATAN KUALITAS PROSES LAYANAN PASANG BARU > PROSES LAYANAN PASANG BARU (L: 0,386) > PENGUJIAN (L: 0,138)



Weighted head to head between KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN KONSUMEN and PENINGKATAN PROSES LAYANAN PASANG BARU



Weighted head to head between KUALITAS LAYANAN SESUAI HARAPAN
KONSUMEN and PENINGKATAN MATERIAL SIAP PAKAI



Lampiran 3. Data Matrix Input AHP Responden Pakar Tentang Harapan Konsumen

Responden 1

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B								
	KPL	KIPB	KB	KPS	TPB	KPI	KPIR	KP KWH METER	KPUI
KPL	1	2	1/3	1/3	1/3	3	1/2	1/2	2
KIPB	1/2	1	1/2	4	1/2	2	1/2	1/2	2
KB	3	2	1	4	1/2	3	1/2	1/3	2
KPS	3	1/4	1/4	1	1/3	3	1/2	1/2	2
TPB	3	2	2	3	1	3	2	1/2	2
KPI/AKLI	1/3	1/2	1/3	1/3	1/3	1	1/3	1/3	2
KPIR	3	2	2	2	1/2	3	1	1/3	2
KP KWH METER	2	2	3	2	2	3	3	1	3
KPUI/ KONSUL	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	1/3	1

Responden 2

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B								
	KPL	KIPB	KB	KPS	TPB	KPI	KPIR	KP KWH METER	KPUI
KPL	1	1	1/2	1/2	1/2	2	1	1	2
KIPB	1	1	1	3	1	1	1	1	2
KB	2	1	1	3	1	2	1	1/2	2
KPS	2	1/3	1/3	1	1/2	2	1	1	2
TPB	2	1	1	2	1	2	1	1	2
KPI/AKLI	1/2	1	1/2	1/2	1/2	1	1/2	1/2	1/2
KPIR	1	1	1	1	1	2	1	1/2	2
KP KWH METER	1	1	2	1	1	2	2	1	3
KPUI/ KONSUL	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	2	1/2	3	1

Responden 3

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B								
	KPL	KIPB	KB	KPS	TPB	KPI	KPIR	KP KWH METER	KPUI
KPL	1	3	1/4	1/4	1/4	4	1/3	1/3	3
KIPB	1/3	1	1/3	5	1/3	3	1/3	1/3	3
KB	4	3	1	5	1/3	4	1/2	1/4	3
KPS	4	1/5	1/5	1	1/4	4	1/3	1/3	3
TPB	4	5	3	4	1	4	3	1/3	3
KPI/AKLI	1/4	1/3	1/4	1/4	1/4	1	1/4	1/4	2
KPIR	3	3	2	3	1/3	4	1	1/4	3
KP KWH METER	3	3	4	3	3	4	4	1	4
KPUI/ KONSUL	1/3	1/3	1/3	1/3	1/3	1/2	1/3	1/4	1

Responden 4

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B								
	KPL	KIPB	KB	KPS	TPB	KPI	KPIR	KP KWH METER	KPUI
KPL	1	1	1/2	1/2	1/2	2	1	1	2
KIPB	1	1	1	3	1	1	1	1	2
KB	2	1	1	3	1/2	2	1	1/2	2
KPS	2	1/3	1/3	1	1/2	2	1	1	2
TPB	2	1	2	2	1	2	1	1	2
KPI/AKLI	1/2	1	1/2	1/2	1/2	1	1/2	1/2	1/2
KPIR	1	1	1	1	1	2	1	1/2	2
KP KWH METER	1	1	2	1	1	2	2	1	2
KPUI/ KONSUL	1/2	1/2	1/2	1/2	1/2	2	1/2	3	1

Responden 5									
ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B								
	KPL	KIPB	KB	KPS	TPB	KPI	KPIR	KP KWH METER	KPUI
KPL	1	1	1/2	1/2	1/2	2	1	1	3
KIPB	1	1	1/3	3	1/3	1	1/2	1	2
KB	2	3	1	1	1/2	2	1	1/2	2
KPS	2	1/3	1	1	1/2	2	1/2	1	2
TPB	2	3	2	2	1	2	1	1/2	2
KPI/AKLI	1/2	1	1/2	1/2	1/2	1	1/2	1/3	1/2
KPIR	1	2	1	2	1	2	1	1/3	2
KP KWH METER	1	1	2	1	2	3	3	1	3
KPUI/ KONSUL	1/3	1/2	1/2	1/2	1/2	2	1/2	3	1

KETERANGAN :

KPL	Keramahan Petugas Loket
KIPB	Kemudahan Informasi Pasang Baru
KB	Kenyamanan Bertransaksi
KPS	Kehadiran Petugas Survei
TPB	Transparansi Pembayaran Biaya
KPI/AKLI	Kehadiran Petugas Instalasi
KPIR	Kualitas Pemasangan Instalasi Rumah
KP KWH METER	Kualitas Pemasangan KWh Meter
KPUI	Kehadiran Petugas Uji Instalasi

Lampiran 4. Data dan Kesimpulan Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen PLN Bogor

TOTAL HASIL RATA-RATA DARI SELURUH RESPONDEN UNTUK PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN (HARAPAN KONSUMEN)

1. KERAMAHAN PETUGASLOKET

Tingkat Kepuasan	Jumlah customer p emilih		%	Rating
	Keramahan Petugas Loker			
Sangat Tidak Pias	0			
Tidak Pias	20		20	
Cukup Pias	29		29	
Pias	38		38	4 ←
Sangat Pias	13		13	
Total Responden	100		100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality) /
Customer competitive assesment.

2. KEMUDAHAN INFORMASI PASANG BARU

Tingkat Kepuasan	Jumlah customer p emilih		%	Rating
	Kemudahan Informasi Pasang Baru			
Sangat Tidak Pias	1		1	
Tidak Pias	25		25	
Cukup Pias	36		36	3 ←
Pias	30		30	
Sangat Pias	8		8	
Total Responden	100		100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality) /
Customer competitive assesment.

3. KENYAMANAN BERTRANSAKSI

Tingkat Kepuasan	Jumlah customer p emilih		%	Rating
	Kenyanaman bertransaksi			
Sangat Tidak Pias	2		2	
Tidak Pias	32		32	
Cukup Pias	37		37	3 ←
Pias	25		25	
Sangat Pias	4		4	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality) /
Customer competitive assesment.

4.KEHADIRAN PETUGAS SURVEY

Tingkat Kepuasan	Jumlah customer p emilih		%	Rating
	Kehad iran Petugas Survey			
Sangat Tidak Puas	2		2	
Tidak Puas	37		37	
Cukup Puas	43		43	3 ←
Puas	16		16	
Sangat Puas	2		2	
Total Responden	100		100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality) /
Customer competitive assesment.

5.TRANSPARANSI PEMBAYARAN BIAYA

Tingkat Kepuasan	Jumlah customer p emilih		%	Rating
	Transparansi Pembayaran Biaya			
Sangat Tidak Puas	6		6	
Tidak Puas	27		27	
Cukup Puas	44		44	3 ←
Puas	19		19	
Sangat Puas	4		4	
Total Responden	100		100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality) /
Customer competitive assesment.

6. KEHADIRAN PETUGAS INSTALASI

Tingkat Kepuasan	Jumlah customer p emilih		%	Rating
	Kehadiran Petugas Instalasi			
Sangat Tidak Puas	8		8	
Tidak Puas	49		49	2 ←
Cukup Puas	37		37	
Puas	6		6	
Sangat Puas	0		0	
Total Responden	100		100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality) /
Customer competitive assesment.

7. KUALITAS PEMASANGAN INSTALASI RUMAH

Tingkat Kepuasan	Jumlah customer dipilih		Rating
	Kualitas Pemasangan Instalasi Rumah	%	
Sangat Tidak Puas	14	14	2 ←
Tidak Puas	49	49	
Cukup Puas	35	35	
Puas	2	2	
Sangat Puas	0	0	
Total Responden	100	100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality) /
Customer competitive assesment.

8. KUALITAS PEMASANGAN KWH METER

Tingkat Kepuasan	Jumlah customer dipilih		Rating
	Kualitas Pemasangan KWh Meter	%	
Sangat Tidak Puas	19	19	2 ←
Tidak Puas	56	56	
Cukup Puas	23	23	
Puas	2	2	
Sangat Puas	0	0	
Total Responden	100	100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality) /
Customer competitive assesment.

9. KEHADIRAN PETUGAS UJI INSTALASI/KONSUL

Tingkat Kepuasan	Jumlah customer dipilih		Rating
	Kehadiran Petugas Uji Instalasi /Konsuil	%	
Sangat Tidak Puas	23	23	2 ←
Tidak Puas	54	54	
Cukup Puas	22	22	
Puas	1	1	
Sangat Puas	0	0	
Total Responden	100	100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality) /
Customer competitive assesment.

Lampiran 5. Data dan Kesimpulan Hasil Tingkat Kepuasan Konsumen PLN Jakarta

TOTAL HASIL RATA-RATA DARI SELURUH RESPONDEN UNTUK PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN (HARAPAN KONSUMEN)

1. KERAMAHAN PETUGAS LOKET

Tingkat Kepuasan	Jumlah Customer Pemilih		%	Rating
	Keramahan Petugas Loker			
Sangat Tidak Puas	-	-	-	
Tidak Puas	-	-	-	
Cukup Puas	21	21	42	
Puas	22	22	44	4 ←
Sangat Puas	7	7	14	
Total Responden	50	50	100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality)/
Customer competitive assesment

2. KEMUDAHAN INFORMASI PASANG BARU

Tingkat Kepuasan	Jumlah Customer Pemilih		%	Rating
	Kemudahan Informasi Pasang Baru			
Sangat Tidak Puas	-	-	-	
Tidak Puas	-	-	-	
Cukup Puas	9	9	18	
Puas	33	33	66	4 ←
Sangat Puas	8	8	16	
Total Responden	50	50	100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality)/
Customer competitive assesment

3. KENYAMANAN BERTRANSAKSI

Tingkat Kepuasan	Jumlah Customer Pemilih		%	Rating
	Kenyamanan Bertransaksi			
Sangat Tidak Puas	-	-	-	
Tidak Puas	-	-	-	
Cukup Puas	9	9	18	
Puas	37	37	74	4 ←
Sangat Puas	4	4	8	
Total Responden	50	50	100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality)/
Customer competitive assesment

4. KEHADIRAN PETUGAS SURVEY

Tingkat Kepuasan	Jumlah Customer Pemilih		Rating
	Kehadiran Petugas Survey	%	
Sangat Tidak Puas	-	-	
Tidak Puas	1	2	
Cukup Puas	25	50	3
Puas	22	44	
Sangat Puas	2	4	
Total Responden	50	100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality)/
Customer competitive assesment

5. TRANSPARANSI PEMBAYARAN BIAYA

Tingkat Kepuasan	Jumlah Customer Pemilih		Rating
	Transparansi Pembayaran Biaya	%	
Sangat Tidak Puas	-	-	
Tidak Puas	3	6	
Cukup Puas	27	54	3
Puas	17	34	
Sangat Puas	3	6	
Total Responden	50	100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality)/
Customer competitive assesment

6. KEHADIRAN PETUGAS INSTALASI

Tingkat Kepuasan	Jumlah Customer Pemilih		Rating
	Kehadiran Petugas Instalasi	%	
Sangat Tidak Puas	-	-	
Tidak Puas	-	-	
Cukup Puas	32	64	3
Puas	9	18	
Sangat Puas	9	18	
Total Responden	50	100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality)/
Customer competitive assesment

7. KUALITAS PEMASANGAN INSTALASI RUMAH

Tingkat Kepuasan	Jumlah Customer Pemilih		Rating
	Kualitas Pemasangan Instalasi Rumah	%	
Sangat Tidak Puas	-	-	
Tidak Puas	-	-	
Cukup Puas	33	66	3
Puas	10	20	
Sangat Puas	7	14	
Total Responden	50	100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality)/
Customer competitive assesment

8. KUALITAS PEMASANGAN KWH METER

Tingkat Kepuasan	Jumlah Customer Pemilih		Rating
	Kualitas Pemasangan KWh Meter	%	
Sangat Tidak Puas	-	-	
Tidak Puas	-	-	
Cukup Puas	29	58	3
Puas	14	28	
Sangat Puas	7	14	
Total Responden	50	100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality)/
Customer competitive assesment

9. KEHADIRAN PETUGAS UJI INSTALASI/KONSUL

Tingkat Kepuasan	Jumlah Customer Pemilih		Rating
	Kehadiran Petugas Uji Instalasi/Konsuil	%	
Sangat Tidak Puas	-	-	
Tidak Puas	1	2	
Cukup Puas	31	62	3
Puas	13	26	
Sangat Puas	5	10	
Total Responden	50	100	

Dipakai untuk penilaian
Customer rating
(Sebelah kanan House of Quality)/
Customer competitive assesment

Lampiran 6. Kuisisioner Penelitian

KUESIONER HARAPAN KONSUMEN

(oleh M Riza Affiandi / MM - UIEU - JKT)

Judul Penelitian : Peningkatan Kualitas Proses Layanan Pasang Baru Konsumen Pada PT PLN (PERSERO) Area Pelayanan Dan Jaringan Bogor

Petunjuk Pengisian : Pertanyaan-pertanyaan dibawah ini merupakan persepsi, penilaian Saudara / i terhadap proses layanan pasang baru listrik di PT PLN (Persero) Area Pelayanan Dan Jaringan Bogor. Beri tanda (X) pada satu kolom untuk setiap point yang menurut Saudara / i sesuai dengan harapan yang didapatkan.

Mohon agar diperiksa kembali jangan sampai terdapat kolom yang belum diberi tanda (X).

Identitas responden dirahasiakan dan hanya digunakan dalam penelitian ini. Terima kasih.

Identitas Responden :

Nama :
 Umur :
 Nama Perusahaan :
 Alamat Perusahaan :
 Telp :
 E-mail :

Keterangan :

STP = Sangat Tidak Puas
 TP = Tidak Puas
 CP = Cukup Puas
 P = Puas
 SP = Sangat Puas

Harapan konsumen	Tingkat kepuasan				
	STP	TP	CP	P	SP
Keramahan petugas loket					
Kemudahan informasi pasang baru					
Kenyamanan bertransaksi					
Kehadiran petugas survai					
Transparasi pembayaran biaya					
Kehadiran petugas instalasi/Akli					
Kualitas pemasangan instalasi rumah					
Kualitas pemasangan kWh meter					
Kehadiran petugas uji instalasi/Konsuil					

Terima Kasih Atas Kerjasama Saudara / i Semoga Bermanfaat

KUESIONER

Penggunaan Proses Hirarki Analitik Dalam

Peningkatan Kualitas Proses Layanan Pasang Baru Konsumen
Pada PT PLN (PERSERO) Area Pelayanan Dan Jaringan Bogor

Tanggal Pengisian :
Nama Responden :
Pekerjaan :
Jabatan :
Tanda Tangan :

Oleh :

Moh. Riza Affiandi

2005-01-079

Program Studi Magister Manajemen

PROGRAM PASCASARJANA (S2)
UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL
JAKARTA
2008

PETUNJUK PENGISIAN

I. Umum

1. Isi kolom identitas yang terdapat pada halaman depan kuesioner.
2. Berikan penilaian terhadap hirarki perumusan strategi peningkatan kualitas proses layanan pasang baru konsumen pada PT PLN Area Pelayanan Dan Jaringan Bogor dengan cara mengisi lembar pengisian.
3. Penilaian dilakukan dengan membandingkan tingkat kepentingan dalam satu level hirarki yang berkaitan dengan komponen - komponen level sebelumnya menggunakan skala penilaian yang terdapat pada petunjuk bagian II.
4. Penilaian dilakukan dengan mengisi titik - titik pada kolom yang telah tersedia.

II. Skala Penilaian

Definisi dari skala yang digunakan sebagai berikut :

Nilai perbandingan (A dibandingkan dengan B)	Definisi
1	<i>A sama penting dengan B</i>
3	<i>A sedikit lebih penting dari B</i>
1/3	<i>Kebalikannya (B sedikit lebih penting dari A)</i>
5	<i>A jelas lebih penting dari B</i>
1/5	<i>Kebalikannya (B jelas lebih penting dari A)</i>
7	<i>A sangat jelas lebih penting dari B</i>
1/7	<i>Kebalikannya (B jelas lebih penting dari A)</i>
9	<i>A mutlak lebih penting dari B</i>
1/9	<i>Kebalikannya (B mutlak lebih penting dari A)</i>
2,4,6,8, atau 1/2, 1/4, 1/6, 1/8	<i>Diberikan apabila terdapat sedikit perbedaan Dengan patokan diatas</i>

III. Contoh Pengisian

Misalkan terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kualitas proses layanan pasang baru yaitu X, Y, dan Z. Berdasarkan tingkat kepentingan maka disusun dalam tabel sebagai berikut :

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B		
	X	Y	Z
X	1	3 ^(a)	1/3 ^(b)
Y		1	1/2 ^(c)
Z			1

Keterangan :

- Nilai pada (a) = Faktor X sedikit lebih penting dari Y
- Nilai pada (b) = Faktor Z sedikit lebih penting dari X
- Nilai pada (c) = Faktor Z antara sama penting dengan sedikit lebih penting dibanding faktor Y

KRITERIA

Tabel 1 . Membandingkan tingkat kepentingan elemen - elemen kriteria dibawah berdasarkan fokus peningkatan kualitas proses layanan pasang baru konsumen

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B		
	Kualitas harapan konsumen	Proses layanan pasang baru	Material
Kualitas harapan konsumen	1		
Proses layanan pasang baru		1	
Material			1

Keterangan : Dalam pengisian kuesioner dalam tabel diatas Saudara / i diminta membandingkan mana yang lebih penting dari elemen faktor A dengan elemen faktor B, lalu memberikan bobot berdasarkan petunjuk diatas. Hasil dari kuesioner ini adalah memprioritaskan elemen berdasarkan pendapat responden.

ALTERNATIF

Tabel 2 Membandingkan tingkat kepentingan elemen - elemen alternatif dibawah berdasarkan kriteria kualitas harapan konsumen

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B					
	Komitmen kualitas manajemen	Perencanaan material	Pengadaan Logistik	Peneraan	Pemasangan instalasi AKLI	Pengujian KONSUIL
Komitmen kualitas manajemen	1					
Perencanaan material		1				
Pengadaan /logistik			1			
Peneraan				1		
Pemasangan instalasi AKLI					1	
Pengujian KONSUIL						1

Keterangan : Dalam pengisian kuesioner dalam tabel diatas Saudara / i diminta membandingkan mana yang lebih penting dari elemen faktor A dengan elemen faktor B, lalu memberikan bobot berdasarkan petunjuk diatas. Hasil dari kuesioner ini adalah memprioritaskan elemen berdasarkan pendapat responden.

ALTERNATIF

Tabel 3 Membandingkan tingkat kepentingan elemen - elemen alternatif dibawah berdasarkan kriteria *proses layanan pasang baru*

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B					
	Komitmen kualitas manajemen	Perencanaan material	Pengadaan Logistik	Peneraan	Pemasangan instalasi AKLI	Pengujian KONSUIL
Komitmen kualitas manajemen	1					
Perencanaan material		1				
Pengadaan /logistik			1			
Peneraan				1		
Pemasangan instalasi AKLI					1	
Pengujian KONSUIL						1

Keterangan : Dalam pengisian kuesioner dalam tabel diatas Saudara / i diminta membandingkan mana yang lebih penting dari elemen faktor A dengan elemen faktor B, lalu memberikan bobot berdasarkan petunjuk diatas. Hasil dari kuesioner ini adalah memprioritaskan elemen berdasarkan pendapat responden.

ALTERNATIF

Tabel 4 Membandingkan tingkat kepentingan elemen - elemen alternatif dibawah berdasarkan kriteria material

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B					
	Komitmen kualitas manajemen	Perencanaan material	Pengadaan Logistik	Peneraan	Pemasangan instalasi AKLI	Pengujian KONSUIL
Komitmen kualitas manajemen	1					
Perencanaan material		1				
Pengadaan /logistik			1			
Peneraan				1		
Pemasangan instalasi AKLI					1	
Pengujian KONSUIL						1

Keterangan : Dalam pengisian kuesioner dalam tabel diatas Saudara / i diminta membandingkan mana yang lebih penting dari elemen faktor A dengan elemen faktor B, lalu memberikan bobot berdasarkan petunjuk diatas. Hasil dari kuesioner ini adalah memprioritaskan elemen berdasarkan pendapat responden.

TUJUAN

Tabel 5. Membandingkan tingkat kepentingan elemen - elemen tujuan dibawah berdasarkan alternatif komitmen kualitas manajemen

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B		
	Peningkatan kualitas layanan	Perbaikan citra perusahaan	Peningkatan rasio elektrifikasi
Peningkatan kualitas layanan	1		
Perbaikan citra perusahaan		1	
Peningkatan rasio elektrifikasi			1

Keterangan : Dalam pengisian kuesioner dalam tabel diatas Saudara / i diminta membandingkan mana yang lebih penting dari elemen faktor A dengan elemen faktor B, lalu memberikan bobot berdasarkan petunjuk diatas. Hasil dari kuesioner ini adalah memprioritaskan elemen berdasarkan pendapat responden.

Tabel 6. Membandingkan tingkat kepentingan elemen - elemen tujuan dibawah berdasarkan alternatif perencanaan material

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B		
	Peningkatan kualitas layanan	Perbaikan citra perusahaan	Peningkatan rasio elektrifikasi
Peningkatan kualitas layanan	1		
Perbaikan citra perusahaan		1	
Peningkatan rasio elektrifikasi			1

Keterangan : Dalam pengisian kuesioner dalam tabel diatas Saudara / i diminta membandingkan mana yang lebih penting dari elemen faktor A dengan elemen faktor B, lalu memberikan bobot berdasarkan petunjuk diatas. Hasil dari kuesioner ini adalah memprioritaskan elemen berdasarkan pendapat responden.

TUJUAN

Tabel 7 . Membandingkan tingkat kepentingan elemen - elemen tujuan dibawah berdasarkan alternatif pengadaan / logistik

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B		
	Peningkatan kualitas layanan	Perbaikan citra perusahaan	Peningkatan rasio elektrifikasi
Peningkatan kualitas layanan	1		
Perbaikan citra perusahaan		1	
Peningkatan rasio elektrifikasi			1

Keterangan : Dalam pengisian kuesioner dalam tabel diatas Saudara / i diminta membandingkan mana yang lebih penting dari elemen faktor A dengan elemen faktor B, lalu memberikan bobot berdasarkan petunjuk diatas. Hasil dari kuesioner ini adalah memprioritaskan elemen berdasarkan pendapat responden.

Tabel 8 . Membandingkan tingkat kepentingan elemen - elemen tujuan dibawah berdasarkan alternatif peneraan

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B		
	Peningkatan kualitas layanan	Perbaikan citra perusahaan	Peningkatan rasio elektrifikasi
Peningkatan kualitas layanan	1		
Perbaikan citra perusahaan		1	
Peningkatan rasio elektrifikasi			1

Keterangan : Dalam pengisian kuesioner dalam tabel diatas Saudara / i diminta membandingkan mana yang lebih penting dari elemen faktor A dengan elemen faktor B, lalu memberikan bobot berdasarkan petunjuk diatas. Hasil dari kuesioner ini adalah memprioritaskan elemen berdasarkan pendapat responden.

TUJUAN

Tabel 9 . Membandingkan tingkat kepentingan elemen - elemen tujuan dibawah berdasarkan alternatif pemasangan instalasi/ AKLI

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B		
	Peningkatan kualitas layanan	Perbaikan citra perusahaan	Peningkatan rasio elektrifikasi
Peningkatan kualitas layanan	1		
Perbaikan citra perusahaan		1	
Peningkatan rasio elektrifikasi			1

Keterangan : Dalam pengisian kuesioner dalam tabel diatas Saudara / i diminta membandingkan mana yang lebih penting dari elemen faktor A dengan elemen faktor B, lalu memberikan bobot berdasarkan petunjuk diatas. Hasil dari kuesioner ini adalah memprioritaskan elemen berdasarkan pendapat responden.

Tabel 10 . Membandingkan tingkat kepentingan elemen - elemen tujuan dibawah berdasarkan alternatif pengujian instalasi/KONSUIL

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B		
	Peningkatan kualitas layanan	Perbaikan citra perusahaan	Peningkatan rasio elektrifikasi
Peningkatan kualitas layanan	1		
Perbaikan citra perusahaan		1	
Peningkatan rasio elektrifikasi			1

Keterangan : Dalam pengisian kuesioner dalam tabel diatas Saudara / i diminta membandingkan mana yang lebih penting dari elemen faktor A dengan elemen faktor B, lalu memberikan bobot berdasarkan petunjuk diatas. Hasil dari kuesioner ini adalah memprioritaskan elemen berdasarkan pendapat responden.

STRATEGI

Tabel 11 . Membandingkan tingkat kepentingan elemen - elemen strategi dibawah berdasarkan tujuan peningkatan kualitas layanan

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B		
	Kualitas layanan sesuai harapan konsumen	Peningkatan proses layanan pasang baru	Peningkatan material siap pakai
Kualitas layanan sesuai harapan konsumen	1		
Peningkatan proses layanan pasang baru		1	
Peningkatan material siap pakai			1

Keterangan : Dalam pengisian kuesioner dalam tabel diatas Saudara / i diminta membandingkan mana yang lebih penting dari elemen faktor A dengan elemen faktor B, lalu memberikan bobot berdasarkan petunjuk diatas. Hasil dari kuesioner ini adalah memprioritaskan elemen berdasarkan pendapat responden.

Tabel 12 . Membandingkan tingkat kepentingan elemen - elemen strategi dibawah berdasarkan tujuan perbaikan citra perusahaan

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B		
	Kualitas layanan sesuai harapan konsumen	Peningkatan proses layanan pasang baru	Peningkatan material siap pakai
Kualitas layanan sesuai harapan konsumen	1		
Peningkatan proses layanan pasang baru		1	
Peningkatan material siap pakai			1

Keterangan : Dalam pengisian kuesioner dalam tabel diatas Saudara / i diminta membandingkan mana yang lebih penting dari elemen faktor A dengan elemen faktor B, lalu memberikan bobot berdasarkan petunjuk diatas. Hasil dari kuesioner ini adalah memprioritaskan elemen berdasarkan pendapat responden.

STRATEGI

Tabel 13 . Membandingkan tingkat kepentingan elemen - elemen strategi dibawah berdasarkan tujuan peningkatan rasio elektrifikasi

Elemen Faktor A	Elemen Faktor B		
	Kualitas layanan sesuai harapan konsumen	Peningkatan proses layanan pasang baru	Peningkatan material siap pakai
Kualitas layanan sesuai harapan konsumen	1		
Peningkatan proses layanan pasang baru		1	
Peningkatan material siap pakai			1

Keterangan : Dalam pengisian kuesioner dalam tabel diatas Saudara / i diminta membandingkan mana yang lebih penting dari elemen faktor A dengan elemen faktor B, lalu memberikan bobot berdasarkan petunjuk diatas. Hasil dari kuesioner ini adalah memprioritaskan elemen berdasarkan pendapat responden.

Lampiran 7. Data Hasil Kuesioner Terhadap Responden PLN Bogor

NO RES	BUTIR PERTANYAAN NO :									JML SKOR
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	3	3	3	3	3	2	2	27
2	5	3	4	3	3	3	3	3	3	30
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31
4	5	4	3	3	4	3	2	3	2	29
5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	28
6	5	5	4	4	3	4	3	3	3	34
7	4	4	2	2	3	4	2	2	2	25
8	5	5	5	4	4	3	3	3	3	35
9	4	5	4	3	4	3	3	2	2	30
10	4	4	4	4	4	2	2	2	2	28
11	5	4	4	4	4	3	3	3	3	33
12	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
13	5	4	4	4	4	3	3	3	3	33
14	4	4	5	5	5	3	3	3	3	35
15	2	2	2	2	4	1	1	2	2	18
16	4	4	2	2	4	2	2	1	1	22
17	2	2	2	2	3	1	1	1	1	15
18	2	3	2	2	4	2	2	2	2	21
19	4	3	3	2	3	3	2	2	2	24
20	3	3	3	3	3	2	2	1	2	22
21	3	3	3	2	3	2	2	2	2	22
22	3	3	3	3	5	2	2	2	2	25
23	3	2	2	2	2	2	2	3	2	20
24	3	3	2	2	1	2	2	2	1	18
25	4	2	3	2	2	2	1	1	1	18
26	3	3	2	2	2	2	2	1	2	19
27	2	3	2	2	2	2	2	2	1	18
28	2	2	2	2	1	2	2	2	2	17
29	4	3	2	2	1	2	2	2	1	19
30	4	4	3	3	1	2	2	2	2	23
31	4	4	3	2	5	3	3	2	2	28
32	4	4	4	3	5	2	2	2	2	28
33	4	3	3	3	3	3	2	2	2	25

34	5	4	4	4	4	3	3	3	3	33
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
36	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
37	5	5	4	5	4	4	4	4	4	39
38	5	5	4	4	4	3	3	3	3	34
39	4	5	5	4	4	4	3	3	3	35
40	4	4	4	3	3	3	3	2	2	28
41	4	4	4	3	3	3	2	2	3	28
42	4	4	4	3	2	2	2	2	2	25
43	5	5	3	4	4	3	3	3	3	33
44	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
45	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
46	4	3	3	3	3	3	3	2	2	26
47	4	4	3	3	3	2	2	2	2	25
48	4	4	4	3	3	2	2	2	2	26
49	3	4	3	3	3	2	2	2	2	24
50	3	3	3	3	3	2	3	2	2	24
51	4	4	4	4	3	2	2	2	2	27
52	5	4	4	4	3	3	3	3	3	32
53	4	3	5	3	4	3	3	3	3	31
54	4	3	4	3	3	2	3	2	2	26
55	5	5	4	3	3	3	3	2	2	30
56	3	3	2	2	2	2	1	2	1	18
57	3	3	3	3	2	2	2	2	2	22
58	3	2	3	3	2	2	2	2	2	21
59	2	3	3	2	3	2	2	2	2	21
60	4	4	3	2	2	2	2	2	2	23
61	3	3	2	2	2	2	2	2	2	20
62	3	3	2	2	2	2	2	2	3	21
63	2	3	3	2	3	2	1	1	1	18
64	2	3	3	2	2	2	3	2	2	21
65	2	2	2	3	3	3	2	2	3	22
66	3	3	2	2	2	3	3	2	2	22
67	4	4	2	2	3	3	2	2	2	24
68	4	4	2	3	3	3	2	3	2	26
69	4	4	4	3	2	2	3	2	3	27

70	3	2	3	3	3	2	2	2	2	22
71	2	2	3	3	3	1	2	2	2	20
72	2	2	2	3	3	3	1	1	1	18
73	5	3	4	3	3	3	3	3	3	30
74	3	3	2	2	2	2	1	2	2	19
75	2	2	3	3	2	2	2	2	1	19
76	2	3	3	3	3	3	2	1	1	21
77	3	2	2	3	2	3	1	2	2	20
78	2	2	3	2	2	2	2	2	2	19
79	3	2	2	3	2	2	3	2	2	21
80	4	3	3	3	3	2	2	1	1	22
81	4	3	2	2	4	2	2	1	2	22
82	2	2	2	3	3	3	1	1	1	18
83	3	2	2	2	3	2	2	2	1	19
84	2	1	1	1	1	2	2	1	1	12
85	3	2	1	1	2	1	1	1	1	13
86	4	3	3	2	2	2	3	3	2	24
87	4	3	3	3	3	2	2	2	2	24
88	3	2	3	2	3	2	3	2	2	22
89	3	3	3	3	3	3	2	1	1	22
90	3	2	2	2	3	3	3	2	2	22
91	3	2	2	2	3	2	3	2	2	21
92	2	3	3	2	1	1	2	2	1	17
93	2	3	2	2	3	1	1	1	1	16
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
95	3	2	3	3	2	3	2	1	1	20
96	3	3	2	3	2	2	2	2	2	21
97	2	2	3	2	2	1	1	1	1	15
98	3	2	2	2	2	2	2	3	2	20
99	3	2	2	3	3	1	1	1	1	17
100	4	3	3	3	2	2	1	1	1	20
	344	319	297	279	288	241	225	208	201	2400

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dengan menggunakan SPSS

Correlations

		Kuesioner1	Score
Kuesioner1	Pearson Correlation	1	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Score	Pearson Correlation	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Kuesioner2	Score
Kuesioner2	Pearson Correlation	1	.813**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Score	Pearson Correlation	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Kuesioner3	Score
Kuesioner3	Pearson Correlation	1	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Score	Pearson Correlation	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Kuesioner4	Score
Kuesioner4	Pearson Correlation	1	.814**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Score	Pearson Correlation	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Kuesioner5	Score
Kuesioner5	Pearson Correlation	1	.650**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Score	Pearson Correlation	.650**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Kuesioner6	Score
Kuesioner6	Pearson Correlation	1	.733**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Score	Pearson Correlation	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Kuesioner7	Score
Kuesioner7	Pearson Correlation	1	.763**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Score	Pearson Correlation	.763**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Kuesioner8	Score
Kuesioner8	Pearson Correlation	1	.764**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Score	Pearson Correlation	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Kuesioner9	Score
Kuesioner9	Pearson Correlation	1	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Score	Pearson Correlation	.817**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas dengan menggunakan SPSS

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.914	9

Lampiran 10. Contoh Uji Kualitas Data AHP Manual

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	DATA 1	DATA 2	DATA 3
DATA 1	1	2	2
DATA 2	1/2	1	2
DATA 3	1/2	1/2	1

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B		
	DATA 1	DATA 2	DATA 3
DATA 1	1.0000	2.0000	2.0000
DATA 2	0.5000	1.0000	2.0000
DATA 3	0.5000	0.5000	1.0000

$$\begin{vmatrix} 1.0000 & 2.0000 & 2.0000 \\ 0.5000 & 1.0000 & 2.0000 \\ 0.5000 & 0.5000 & 1.0000 \end{vmatrix} \times \begin{vmatrix} 1.0000 & 2.0000 & 2.0000 \\ 0.5000 & 1.0000 & 2.0000 \\ 0.5000 & 0.5000 & 1.0000 \end{vmatrix}$$

NORMALISASI

EIGEN 1

$$\begin{vmatrix} 3.0000 & 5.0000 & 8.0000 \\ 2.0000 & 3.0000 & 5.0000 \\ 1.2500 & 2.0000 & 5.0000 \end{vmatrix} = \begin{matrix} 16.0000 \\ 10.0000 \\ 8.2500 \\ \hline 34.2500 \end{matrix} \quad \begin{matrix} 0.4671 \\ 0.2919 \\ 0.2408 \end{matrix}$$

diulang (iterasi) sebagai berikut :

$$\begin{vmatrix} 3.0000 & 5.0000 & 8.0000 \\ 2.0000 & 3.0000 & 5.0000 \\ 1.2500 & 2.0000 & 5.0000 \end{vmatrix} \times \begin{vmatrix} 3.0000 & 5.0000 & 8.0000 \\ 2.0000 & 3.0000 & 5.0000 \\ 1.2500 & 2.0000 & 5.0000 \end{vmatrix}$$

NORMALISASI

EIGEN 2

$$\begin{vmatrix} 35.0000 & 46.0000 & 89.0000 \\ 18.2500 & 29.0000 & 46.0000 \\ 14.0000 & 22.2500 & 45.0000 \end{vmatrix} = \begin{matrix} 170.0000 \\ 93.2500 \\ 81.2500 \\ \hline 344.5000 \end{matrix} \quad \begin{matrix} 0.4934 \\ 0.2706 \\ 0.2358 \end{matrix}$$

EIGEN 2		EIGEN 1		
0.4934	-	0.4671	=	0.0263
0.2706	-	0.2919	=	-0.0213
0.2358	-	0.2408	=	-0.0050

Selisih antara eigen 2 dan 1 menunjukkan 4 angka dibelakang koma, sudah sangat kecil sehingga eigen 2 dipilih menjadi eigen faktor utama.

Selanjutnya setelah bobot yang merupakan eigen faktor utama diperoleh, maka bisa diperoleh *consistency ratio* (CR) sebagai berikut:

ELEMEN FAKTOR A	ELEMEN FAKTOR B			BOBOT	Weighted sum vector
	DATA1	DATA2	DATA3		
DATA 1	1.0000	2.0000	2.0000	X 0.4934	= 1.5062
DATA 2	0.5000	1.0000	2.0000	X 0.2706	= 0.9889
DATA 3	0.5000	0.5000	1.0000	X 0.2358	= 0.6178

$$\begin{aligned} \text{CONSISTENCY VECTOR} &= 3.0526 \\ &3.6544 \\ &2.6200 \end{aligned}$$

$$\text{NILAI RATA-RATA DARI CONSISTENCY VECTOR} \longrightarrow p = 3.1090$$

$$\begin{aligned} \text{CONSISTENCY INDEX} &= 0.0545 \\ \text{CONSISTENCY RATIO (CR)} &= 0.0940 \end{aligned}$$

Nilai CR dianggap baik jika ≤ 0.1 , artinya penilaian kriteria telah dilakukan secara konsisten

Lampiran 11. Data Laporan Pelanggan PLN Bogor

PT. P L N (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA BARAT & BANTEN
APJ BOGOR

LAPORAN PENJUALAN TENAGA LISTRIK BULAN : DESEMBER 2006

T A R I P	LANGG.		DAYA VA
	1	2	3
S-1	0		0
S-2 - 450 VA - I	7,919		3,563,550
- II	0		0
- III	0		0
S-2 - 900 VA - I	2,649		2,384,100
- II	0		0
- III	0		0
S-2 - 1300VA- I	939		1,220,700
- II	0		0
- III	0		0
S-2 - 2200VA- I	472		1,038,400
- II	0		0
- III	0		0
S-2 > 2200VA- I	708		12,592,900
- II	0		0
S-3	11		4,276,000
JUMLAH S	12,698		25,075,650
R-1 - 450 VA - I	358,005		161,102,250
- II	0		0
- III	0		0
R-1 - 900 VA - I	212,117		190,905,300
- II	0		0
- III	0		0
R-1 - 1300 VA- I	62,953		81,838,900
- II	0		0
- III	0		0
R-1 - 2200 VA- I	24,177		53,189,400
- II	0		0
- III	0		0
R-2	8,357		37,744,600
R-3	1,165		15,711,300
JUMLAH R	666,774		540,491,750
B-1 - 450 VA - I	3,205		1,442,250
- II	0		0
B-1 - 900 VA - I	5,403		4,862,700
- II	0		0
B-1 - 1300 VA- I	4,069		5,289,700
- II	0		0
B-1 - 2200 VA- I	3,491		7,680,200
- II	0		0

TARIP	LANGG.	DAYA VA
1	2	3
B-2 > 2200VA- I	6,430	98,379,510
- II	0	0
B-3	66	64,765,000
JUMLAH B	22,664	182,419,360
I-1 - 450 VA - I	0	0
- II	0	0
I-1 - 900 VA - I	0	0
- II	0	0
I-1 - 1300 VA - I	1	1,300
- II	0	0
I-1 - 2200 VA - I	2	4,400
- II	0	0
I-1 > 2200 VA - I	97	916,300
- II	0	0
I-2	522	47,305,000
I-3 < 350 Jam	281	249,798,000
> 350 Jam	57	132,068,000
I-4	4	200,000,000
JUMLAH I	964	630,093,000
P-1 - 450 VA	105	47,250
P-1 - 900 VA	119	107,100
P-1 - 1300 VA	195	253,500
P-1 - 2200 VA	80	176,000
P-1 > 2200 VA	378	10,610,900
P-2	25	15,999,000
P-3	1,424	5,770,050
JUMLAH P	2,326	32,963,800
T / TRAKSI	3	8,998,000
C / CURAH	0	0
MULTIGUNA :		
MURNI	0	0
P2TL Non Pig	0	0
PJU Liar sdh SPH	0	0
JUMLAH T+C+M	3	8,998,000
TOTAL	705,429	1,420,041,560

PT. P L N (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA BARAT & BANTEN
APJ BOGOR
LAPORAN PENJUALAN TENAGA LISTRIK
BULAN : DESEMBER 2007

TARIF	LANGG.	DAYA VA
1	2	3
S.1/220 VA	0	0
S.2/450 VA	*) 8,537	3,841,650
	**)	0
	***)	0
S.2/900 VA	*) 2,900	2,610,000
	**)	0
	***)	0
S.2/1300 VA	*) 1,011	1,314,300
	**)	0
	***)	0
S.2/2200 VA	*) 522	1,148,400
	**)	0
	***)	0
S.2/ >2200 VA - 200 kVA	*) 801	13,832,200
	**)	0
	***)	0
S.3>201 kVA	11	4,276,000
JUMLAH TARIF S	13,782	27,022,550
R.1/450 VA	*) 368,851	165,982,950
	**)	0
	***)	0
R.1/900 VA	*) 233,320	209,988,000
	**)	0
	***)	0
R.1/1300 VA	*) 68,344	88,847,200
	**)	0
	***)	0
R.1/2200 VA	*) 26,437	58,161,400
	**)	0
	***)	0
R.2> 2200 VA s/d 6.600 VA	9,177	40,971,600
R.3>6600 VA	1,286	17,154,800
JUMLAH TARIF R	707,415	581,105,950
B.1/450 VA	*) 3,158	1,421,100
	**)	0
B.1/900 VA	*) 5,895	5,305,500
	**)	0
B.1/1300 VA	*) 4,431	5,760,300
	**)	0
B.1/2200 VA	*) 3,713	8,168,600
	**)	0

TARIP	LANGG.	DAYA VA
1	2	3
B.2>2200 VA s/d 200 kVA	7,426	113,423,110
	**)	0
B.3>200 kVA	72	67,879,000
JUMLAH TARIF B	24,695	201,957,610
I.1/450 VA	*)	0
	**)	0
I.1/900 VA	*)	0
	**)	0
I.1/1300 VA	*)	1,300
	**)	0
I.1/2200 VA	*)	2,200
	**)	0
I.1/ > 2.200 VA - 14 kVA	*)	914,600
		0
I.2/>14kVA s/d 200 kVA	525	49,276,500
I.3/>200kVA = 350 jam	288	253,250,000
> 350 jam	63	161,427,000
I.4 > 30.000 kVA	4	200,000,000
JUMLAH TARIF I	980	664,871,600
P.1/450 VA	*)	46,800
P.1/900 VA	*)	111,600
P.1/1300 VA	*)	260,000
P.1/2200 VA	*)	193,600
P.1>2.200 VA s/d 200 kVA	400	11,635,800
P.2/200 kVA	26	16,864,000
P.3	1,610	6,462,425
JUMLAH TARIF P	2,552	35,574,225
T/TRAKSI	3	8,998,000
C/CURAH	0	0
M/MULTIGUNA		
MURNI	0	0
P2TL Non Plg	0	0
PJU Liar sdh SPH	0	0
JUMLAH T+C+M	3	8,998,000
T O T A L	749,427	1,519,529,935