

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ATAS HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR RUMUS.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1.Latar Belakang.....	I-1
1.2.Rumusan Masalah	I-4
1.3.Tujuan Penelitian.....	I-4
1.4.Batasan Masalah	I-5
1.5.Manfaat Penelitian.....	I-5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1.Penelitian Terkait.....	II-1
2.2.Sisitem Tenaga Listrik.....	II-4
2.3.Sistem Distribusi	II-6
2.3.1.Sistem Distribusi Langsung	II-6
2.3.2.Sistem Distribusi Tidak Langsung	II-6
2.4.Komponen Jaringan Distribusi	II-6
2.4.1.Gardu Induk (GI).....	II-6
2.4.2.Jaringan Distribusi Primer.....	II-7
2.4.3.Gardu Distribusi	II-9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.4. Jaringan Distribusi Sekunder	II-10
2.5. Persyaratan Sistem Distribusi	II-10
2.5.1. Faktor Ketersediaan Sistem	II-11
2.5.2. Faktor Kualitas Sistem	II-11
2.5.3. Faktor Pemeliharaan Sistem	II-11
2.5.4. Faktor Keselamatan Sistem dan Publik	II-12
2.6. Keandalan Sistem Tenaga Listrik	II-12
2.7. Keandalan Sistem Distribusi 20 Kv	II-12
2.8. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Indeks Keandalan	II-13
2.9. Gangguan Sistem Distribusi	II-13
2.9.1. Akibat yang Timbulkan Oleh Gangguan	II-14
2.9.2. Penyebab Gangguan Pada SUTM Maupun SKTM	II-14
2.10. Klasifikasi Gangguan	II-15
2.11. Analisa Keandalan Sistem Distribusi	II-15
2.11.1. Indeks Keandalan Sistem Distribusi	II-16
2.12. Indeks Keandalan Metode Gabungan (<i>Section Technique-Ria</i>)	II-17
2.13. Metode Analisis Sistem	II-20
2.14. <i>Fault Tree Analysis</i>	II-23
2.15. Kualitas Pelayanan	II-25
2.16. Elemen Kualitas Pelayanan	II-26
2.17. Kepuasan Pelanggan	II-27
2.18. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	II-29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1. Jenis Penelitian	III-1
3.2. Lokasi Penelitian	III-1
3.3. Tahapan Penelitian	III-1
3.3.1. Penelitian Keandalan Jaringan Distribusi 20Kv	III-2
3.3.2. Analisa Penyebab Gangguan Menggunakan FTA	III-4
3.3.3. Penelitian Kepuasan Pelanggan	III-6

3.4.Studi Literatur.....	III-10
3.5.Pengumpulan Data.....	III-10
3.5.1.Data Primer	III-10
3.5.2.Data Sekunder	III-10
3.6.Metode Pengumpulan Data	III-11

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... IV-1

4.1.Data Penyulang Kualu PT. PLN(Persero) Rayon Panam.....	IV-1
4.2.Perhitungan Keandalan Jaringan Distribusi	IV-3
4.2.1.Membagi Batasan Area per- <i>Section</i> Berdasarkan <i>Recloser</i>	IV-3
4.2.2.Menentukan Nilai λ dan U Pada Saluran	IV-4
4.2.3.Mengalikan Nilai Frekuensi λ dan Durasi U Dengan Jumlah Pelanggan.....	IV-6
4.2.4.Perhitungan Indeks Keandalan Metode Gabungan	IV-8
4.3.Proses Penentuan Penyebab Gangguan Tertinggi	IV-10
4.4.Tahapan FTA(<i>Fault Tree Analisis</i>).....	IV-11
4.5.Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	IV-18
4.5.1.Respon Terhadap Dimensi Keandalan (<i>Reability</i>).....	IV-18
4.5.2.Respon Terhadap Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsive</i>).....	IV-20
4.5.3.Respon Terhadap Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>).....	IV-20
4.5.4.Respon Terhadap Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	IV-22
4.5.5.Respon Terhadap Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>).....	IV-22
4.5.6.Analisa Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	IV-23

BAB V KESIMPLAN DAN SARAN V-1

5.1.Kesimpulan.....	V-1
5.2.Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN