



Hak Cipta Diindungi 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.

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGINTEGRASIKAN METODE *SERVICE QUALITY*, *LEAN* DAN *SIX SIGMA* (STUDI KASUS: JASA LAYANAN PUBLIK)

ARFEN MAKMUR
11252103237

Tanggal Sidang: 12 Oktober 2018
Periode Wisuda: September 2019

Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

Terjadinya peningkatan jumlah pelanggan secara signifikan menyebabkan perlunya pihak ketiga bagi PT. PLN (Persero) Rayon Bangkinang untuk menyediakan jasa pembayaran listrik. Loker menyediakan pelayanan jasa yang memberikan kemudahan bagi konsumennya guna menyelesaikan kepentingan pelanggan berupa dilayaninya keperluan pelanggan pada satu tempat yang telah disediakan. Diketahui persentase tingkat kepuasan pelanggan yang masih kurang dari 70% dengan nilai kepuasan pelanggan sebesar 59%. Metode *ServQual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari masing-masing atribut, sehingga diperoleh nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap layanan yang diterima oleh pelanggan. Metode *Lean* yaitu metode yang dirancang untuk mengeliminasi *waste* dengan memaksimalkan efisiensi proses. Metode *Six Sigma* digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis dan mengeliminasi sumber pemborosan dalam sistem serta mengurangi cacat pada sebuah proses. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode metode *ServQual*, *Lean*, dan *Six Sigma* didapati usulan prioritas perbaikan yaitu pada "Proses pelayanan pemasangan dan penyambungan baru". Dengan adanya perbaikan ini diharapkan kepuasan pelanggan dapat terpenuhi serta mampu mempertahankan nama baik PT. PLN (Persero) Rayon Bangkinang.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *SERVQUAL*, *Lean*, *Six Sigma*

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION BY INTEGRATING THE SERVICE QUALITY, LEAN AND SIX SIGMA METHODS (A CASE STUDY: PUBLIC SERVICE)

ARFEN MAKMUR
11252103237

Date of Hearing: October 12, 2018
Graduation period: September 2019

Department Of Industrial Engineering
Faculty of science and technology
State Islamic University Syarif Kasim Sultan Of Riau
JL. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

ABSTRACT

An increase in the number of customers significantly led to the need for third parties for PT. PLN (Persero) Rayon Bangkinang to provide electricity payment services. The counter provides services that make it easy for consumers to resolve the customer's interests in the form of serving customers' needs in one place that has been provided. It is known that the percentage of customer satisfaction is still less than 70% with a value of customer satisfaction of 59%. ServQual method is a method used to measure the service quality of each attribute, so that the value of the gap between perception and expectations of services received by customers is obtained. The Lean method is a method designed to eliminate waste by maximizing process efficiency. Six Sigma methods are used to identify, analyze and eliminate sources of waste in the system and reduce defects in a process. Based on calculations using the method of ServQual, Lean, and Six Sigma methods, it is found that the proposed priority for improvement is "The process of new installation and connection services". With this improvement, customer satisfaction is expected to be fulfilled and able to maintain the good name of PT. PLN (Persero) Rayon Bangkinang.

Keywords: *Customer Satisfaction, SERVQUAL, Lean, Six Sigma*