

**PERENCANAAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN ANALISIS *SERVICE QUALITY* DAN MODEL KANO
(STUDI KASUS : PT. PLN (PERSERO) ULP TEMBILAHAN)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada
Program Studi Teknik Industri

oleh :



RYAS FIRNANDA
11752100014



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2022

- 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.

LEMBAR PERSETUJUAN

PERENCANAAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
ANALISIS *SERVICE QUALITY* DAN MODEL KANO
(STUDI KASUS : PT.PLN (PERSERO) ULP TEMBILAHAN)

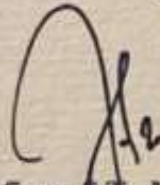
TUGAS AKHIR

oleh:

RYAS FIRNANDA
11752100014

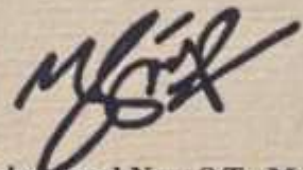
Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 18 Juli 2022

Pembimbing I



Nofirza, S.T., M.Sc
NIP. 19771128 200701 2 022

Pembimbing II



Muhammad Nur, S.T., M.Si
NIP. 130 517 098

Ketua Jurusan



Misra Hartati, S.T., MT
NIP. 19820527 201503 2 002

- 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.

LEMBAR PENGESAHAN

PERENCANAAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
ANALISIS *SERVICE QUALITY* DAN MODEL KANO
(STUDI KASUS : PT.PLN (PERSERO) ULP TEMBILAHAN)

TUGAS AKHIR

oleh:


RYAS FIRNANDA
11752100014

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 18 Juli 2022

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Mengesahkan,

Ketua Jurusan


Misra Harwati, S.T., MT
NIP. 19820527 201503 2 002


Dekan
Dr. Hartono, M. Pd
NIP. 19640301 199203 1 003

DEWAN PENGUJI :

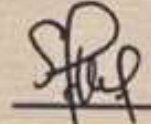
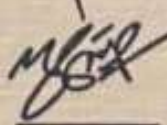
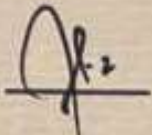
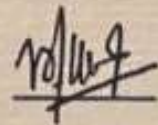
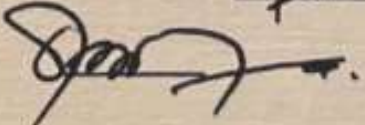
Ketua : Silvia, M. Si

Sekretaris I : Nofirza, S.T., M.Sc

Sekretaris II : Muhammad Nur, S.T., M.Si

Anggota I : Fitriani Surayya Lubis, S.T., M.Sc

Anggota II : Nazaruddin S. S.T., M.T

- 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.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikut kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penertiban sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada form peminjaman.

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.

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal: 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ryas Firmanda
NIM : 11752100014
Tempat/Tanggal Lahir : Lintau Buo, 22 Oktober 1997
Fakultas : Sains dan Teknologi
Prodi : Teknik Industri

Judul ~~Diserta~~ ~~Thesis~~ /Skripsi/ ~~Karya Ilmiah lainnya~~*:

PERENCANAAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN ANALISIS *SERVICE QUALITY* DAN MODEL KANO (STUDI KASUS : PT. PLN (PERSERO) ULP TEMBILAHAN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Juli 2022

Yang membuat Pernyataan


Ryas firmanda
11752100014



**pilih salah satu sesuai karya tulis*



Scanned with CamScanner

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.

LEMBAR PERSEMBAHAN



Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)." (Q.S Al-Insyirah 5-7)

Alhamdulillahirabbil' alamin.

Kupersembahkan sebuah karya ini untuk Bapak dan Ibu Tercinta.

Ruslan dan Yasmi

Terimakasih Orang Tua terhebat di dunia yang telah merawat ku dari kecil hingga aku dewasa tanpa kenal lelah. Dalam proses pendewasaan engkau selalu memberikan do'a, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan. Engkau selalu menjadi penyemangat nomor satu untuk segala pencapaian ku sampai saat ini.

Pencapaian ini juga tidak luput dari dukungan teman-teman dan orang terdekat. Tanpa kalian aku bukanlah apa-apa. Terimakasih telah menemani ku selama aku berjuang, menjadi penghibur disaat aku lelah, menjadi penyemangat saat aku menyerah.

Aku bangga memiliki teman seperti kalian

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Ryas Firnanda

PERENCANAAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN MENGUNAKAN ANALISIS *SERVICE QUALITY* DAN MODEL KANO (STUDI KASUS : PT.PLN (PERSERO) ULP TEMBILAHAN)

RYAS FIRNANDA
NIM 11752100014

Jurusan Teknik Industri
Falkultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
JL. HR. Soebrantas KM. 18 No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293

Meningkatkan kualitas pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan kepada masyarakat umumnya, maka berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan Pasal 29 ayat 1 yaitu “konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik, serta mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dengan servqual dan mengklasifikasikan model kano, menentukan atribut apa saja yang perlu dilakukan prioritas perbaikan pada pelayanan ke dalam matriks *Quality Function Deployment* dan memberikan usulan perbaikan atau rekomendasi terhadap hasil analisa sesuai dengan harapan pelanggan untuk kualitas pelayanan. Hasil penelitian servqual menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan pelanggan listrik, karena semua atribut memiliki nilai gap negative, untuk hasil penelitian Kano diperoleh 7 atribut Must-be, 23 atribut One-dimensional, 7 atribut *Attractive*, sedangkan metode *Quality Function Deployment* sebanyak 5 atribut yang perlu dilakukan prioritas perbaikan pada pelayanan ke dalam matriks kebutuhan pelanggan.

Kata kunci : Model *Kano*, *Quality Function Deployment* dan *Service Quality*

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.

**PLANNING OF SERVICE QUALITY IMPROVEMENT USING SERVICE
QUALITY ANALYSIS AND CANO MODEL
(CASE STUDY : PT. PLN (PERSERO) ULP TEMBILAHAN)**

**RYAS FIRNANDA
NIM 11752100014**

*Department of Industrial
Engineering Faculty of Science and Technology
Sultan Syarif Kasim State Islamic University Riau
JL. HR. Soebrantas KM. 18 No. 155 Simpang Baru, Panam, Pekanbaru, 28293*

Improving the quality of electricity supply services by PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan to the general public, then based on the Republic of Indonesia's Constitution No. 30 of 2009 concerning electricity, Article 29 paragraph 1 states that "consumers have the right to get good service, and to get electricity continuously with good quality and reliability. The purpose of this study is to determine customer satisfaction with the services provided by servqual and classify the canoe model, determine what attributes need to be prioritized for service improvement into the Quality Function Deployment and provide recommendations for improvements or recommendations on the results of the analysis in accordance with customer expectations for quality. service. The results of the servqual research show that the quality of the services provided has not been able to meet the expectations of electricity customers, because all attributes have a negative gap value, for Kano's research results obtained 7 Must-be attributes, 23 One-dimensional attributes, 7 Attractive, while the Quality Function Deployment has 5 attributes that need to be prioritized for service improvement into the customer needs matrix.

Keywords: Model Kano , Quality Function Deployment and Service Quality

UIN SUSKA RIAU

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur kepada Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat, karunia serta hidayahnya, Salawat dan salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wasallam, Sehingga laporan Tugas Akhir dengan Judul **“Perencanaan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Analisis Service Quality Dan Model Kano (Studi Kasus : PT.PLN (Persero) ULP Tembilahan)”** dapat diselesaikan. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Riau.

Banyak sekali pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini, baik secara moril maupun materi. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hairunnas, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd selaku dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, S.T., M.T selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, S.T., M.T selaku sekretaris Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau.
5. Ibu Nofirza, S.T., M.Sc selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Muhammad Nur, S.T., M.Si selaku Dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk serta arahan pikiran yang sangat membantu penulis dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini.

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.

6. Bapak Muhammad Nur, S.T., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademis yang telah banyak meluang waktu, tenaga, pikiran dalam membimbing penulis selama perkuliahaan sampai saat ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau yang banyak memberikan ilmu pengetahuan selama penulis berkuliah sampai saat ini.

8. PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tembilahan yang mau menerima penulis dalam melakukan penelitian, observasi serta pengambilan data.

9. Spesial buat Bapak Ruslan, Ibunda yasmi, Abang Minanjar Gustianus Pratama, Adik Rialin Adriansyah beserta keluarga yang telah memberikan motivasi dan memberikan dukungan baik moril maupun spiritual sehingga penulis dapat menempuh pendidikan hingga S1 di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultas Syarif kasim Riau.

10. Rekan-rekan mahasiswa Teknik Industri angkatan 2017, terkhususnya teman-teman seperjuangan kelas B.

11. Kakanda, Ayunda dan Adinda Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultas Syarif kasim Riau.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini. Penulis berharap adanya kritikan dan saran yang membangun untuk menyempurnakan laporan Tugas Akhir ini. Akhirnya kepada semua pihak, penulis hanya dapat mendoakan semoga bantuan, kebaikan, dan pengorbanan yang diberikan kiranya dibalas oleh Tuhan yang Maha Kuasa, Amin.

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Penulis,

Ryas Firnanda
11752100014

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR RUMUS	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian	6
1.6 Posisi Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 PT. PLN (Persero)	10
2.1.1 Pelayanan PT. PLN (Persero).....	10
2.1.2 Kebijakan Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Memenuhi Pertumbuhan Kebutuhan Tenaga Listrik.....	11

- 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.

2.2 Pelayanan	11
2.2.1 Prilaku Konsumen (Pelanggan).....	12
2.3 Kualitas.....	13
2.3.1 Kualitas Pelayanan	14
2.3.2 Kepuasan Pelanggan	15
2.3.3 Dimensi Kualitas	17
2.4 Populasi dan Sampel	18
2.5 Uji Validitas	18
2.6 Uji Reliabelitas	19
2.7 Metode <i>Service Quality</i>	19
2.8 Model Kano.....	20
2.8.1 Atribut Kano Model	21
2.8.2 Cara Klasifikasi Menggunakan Model Kano	21
2.9 <i>Quality Function Deployment</i>	22
2.9.1 Pengertian QFD.....	22
2.9.2 Manfaat <i>Quality Function Deployment</i>	23
2.9.3 Rumah Kualitas (<i>House of Quality</i>).....	23
2.9.4 Langkah-langkah Pembuatan HOQ dalam metode QFD.....	25
2.9.5 <i>Planning Matriks</i>	26
2.9.6 <i>Importance Ratinh</i>	26
2.9.7 <i>Customer & Competitive Satisfaction Performance</i>	27
2.9.8 <i>Goal</i> (Sasaran Perusahaan)	27
2.9.9 <i>Improvement Ratio</i>	27
2.9.10 <i>Sales Point</i>	28
2.9.11 <i>Raw Weight & Normalized Raw Weight</i>	28
2.9.12 <i>Subtitue Quality Characteristic (Technical Response)</i>	29
2.9.13 <i>Impacts, Relationship</i> dan Prioritas.....	29
2.9.14 <i>Technical Correlation</i>	29
2.10 Kuisisioner	30
2.10.1 Prinsip Penulisan Angker (Kuesioner)	31
2.11 Integrasi Servqual Kano Model dalam <i>Quality Function</i>	

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.

<i>Deployment</i>	32
-------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Studi Pendahuluan	34
3.2 Studi Lapangan	35
3.3 Studi Literatur	35
3.4 Identifikasi Masalah	35
3.5 Perumusan Masalah	36
3.6 Penetapan Tujuan	36
3.7 Penentuan Batasan Masalah	36
3.8 Pembuatan Kuesioner	36
3.8.1 Identifikasi Atribut Kuesioner	36
3.8.2 Susunan Kuesioner	39
3.8.3 Menentukan Skala Pengukuran	39
3.8.4 Langkah-langkah Pembuatan Kusioner	40
3.9 Penentuan Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	41
3.9.1 Penentuan Populasi	41
3.9.2 Penentuan Sampel	41
3.9.3 Teknik Sampling	42
3.10 Pengumpulan Data	43
3.11 Pengolahan Data	44
3.11.1 Uji Validitas	44
3.11.2 Uji Reliabilitas	45
3.11.3 Perhitungan Metode Servqual	46
3.11.4 Pengklasifikasi Model Kano	46
3.11.5 Integrasi Servqual, Kano ke dalam QFD	47
3.11.6 Metode QFD	48
3.12 Analisa	50
3.13 Kesimpulan dan Saran	51

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	52
4.1.1 Profil Perusahaan	52
4.1.2 Visi Perusahaan.....	53
4.1.3 Misi Perusahaan.....	53
4.1.4 Struktur Organisasi PT. PLN (ULP) Tembilahan.....	54
4.1.5 Deskripsi Karakteristik Identitas Responden.....	55
4.1.6 Atribut Pelayanan	57
4.2 Pengolahan Data	58
4.2.1 Uji Validitas	59
4.2.2 Uji Reliabilitas	63
4.2.2.1 Uji Reliabilitas Tingkat Harapan	
Kuesioner Servquel.....	63
4.2.2.2 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	
Kuesioner Servquel.....	64
4.2.2.3 Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Fucntional</i> Model	
Kano	64
4.2.2.4 Uji Reliabilitas Kuesionero <i>Disfucntional</i>	
Model Kano	65
4.2.3 Model SERVQUAL.....	65
4.2.4 Model Kano	68
4.2.4.1 Klasifikasi Atribut Berdasarkan Model Kano	69
4.2.4.2 Menhitung Jumlah Masing-masing Kategori	
Kano Tiap Atribut	74
4.2.5 Rekapitulasi Servquel – Kano.....	75
4.2.6 Integrasi Servquel, Kano ke Dalam QFD	76
4.2.7 QFD (<i>Quality Funtion Deployment</i>)	78
4.2.7.1 <i>Customer Need</i> (Kebutuhan Pelanggan)	78
4.2.7.2 <i>Tecnhical Response</i> (Tanggapan Teknik)	78
4.2.7.3 <i>Relationship Matrix</i> (Matrix Hubungan).....	79
4.2.7.4 <i>Technical Correlation</i> (Korelasi Teknis)	80

- 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.

4.2.7.5 <i>Planning Matrix</i> (Matrik Perencanaan).....	81
4.2.7.6 <i>Technical Matrix Prioritas</i>	86
4.2.8 Usulan atau Rekomendasi Perbaikan.....	88

BAB V ANALISA

5.1 Analisis Model SERVQUEL	90
5.2 Analisis Model KANO	90
5.3 Integrasi Servquel Kano ke Dalam QFD	91
5.4 Analisis <i>Quality Deployment Function</i>	92
5.5 Rekomendasi Perbaikan.....	97

BAB V ANALISA

6.1 Kesimpulan	99
6.2 Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

- 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.

DAFTAR GAMBAR

	Gambar	Halaman
2.1	Bentuk dasar Matriks HOQ	23
3.1	<i>FlowChart</i> Metodologi Penelitian	33
3.2	QFD	48
4.1	PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Tembilahan	53
4.2	Struktur Organisasi PT. PLN (ULP) Tembilahan	54
4.3	Grafik Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.4	Grafik Frekuensi Berdasarkan Usia	56
4.5	Grafik Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan	57
4.6	Uji Reliabilitas Kuesioner Servquel Harapan	63
4.7	Uji Reliabilitas Kuesioner Servquel Kinerja	64
4.8	Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Functional</i> Kano	64
4.9	Uji Reliabilitas Kuesioner <i>Disfunctional</i> Kano	65
4.10	<i>Relationship Matrix</i> (Matrix Hubungan).....	80
4.11	<i>Technical Correlation</i> (Korelasi Teknis)	81
4.12	. Analisa dan Pemilihan Item Prioritas dalam Matriks.....	85
4.13	<i>Technical Matrix Prioritas</i>	86
4.14	QFD	87

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.

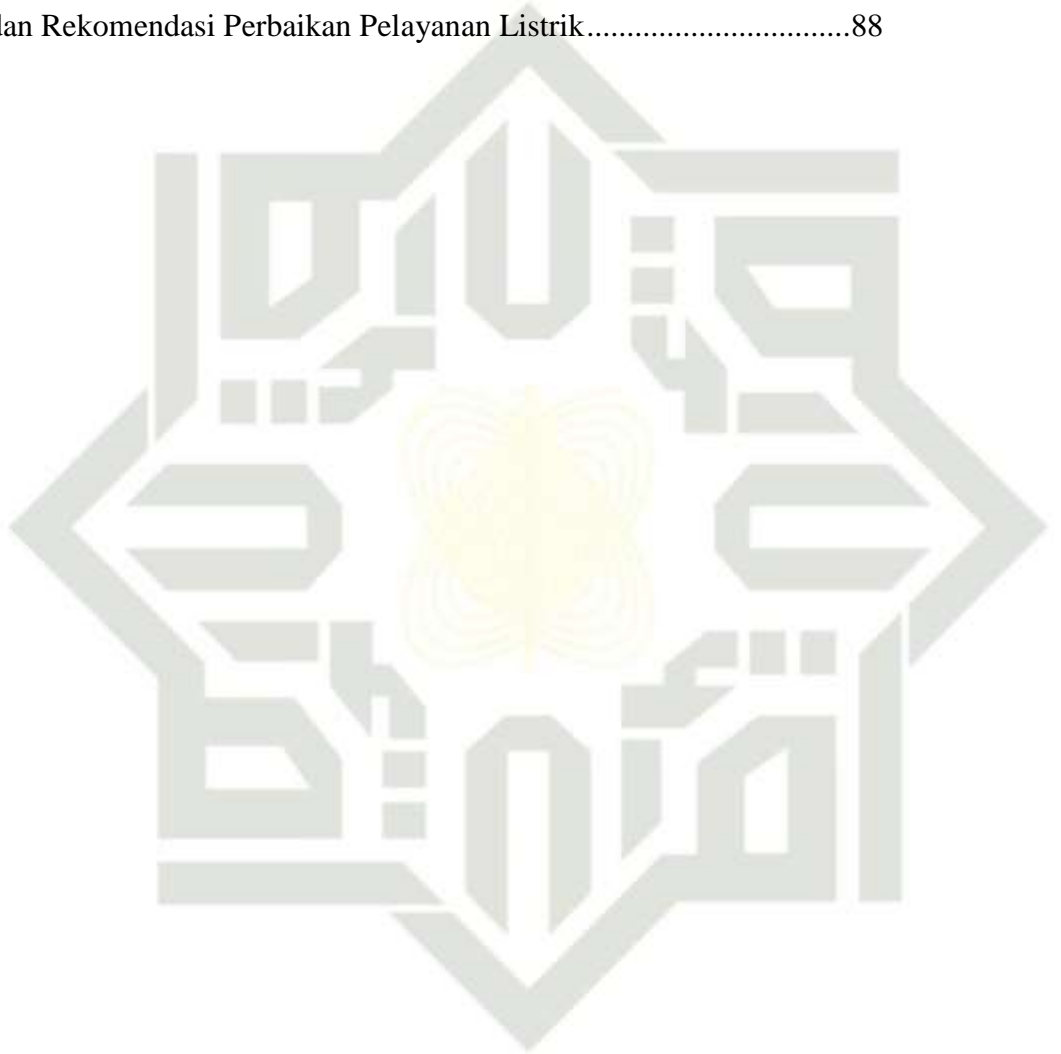
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekapitulasi permasalahan pelayanan Pelanggan	2
1.2 Data keluhan Pelanggan	4
1.3 Posisi Penelitian	6
2.1 Penilaian Untuk <i>Sales Point</i>	28
2.2 Simbol dan nilai hubungan responteknis dengan suark konsumen	29
2.3 Simbol korelasi teknik.....	30
3.1 Atribut Kuesioner Bukti Fisik	37
3.2 Atribut Kuesioner Keandalan	37
3.3 Atribut Kuesioner Daya Tanggap	38
3.4 Atribut Kuesioner Jamin	38
3.5 Atribut Kuesioner Empati	39
3.6 Bagian Dari Kelompok Pernyataan Kuesioner	39
3.7 Skala Pengukuran <i>Likert</i>	40
3.8 Klasifikasi Atribut Model Kano	47
4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	55
4.2 Responden Menurut Jenis Usia	56
4.3 Responden Menurut Pekerjaan.....	56
4.4 Atribut Pernyataan Kuesioner	57
4.5 Uji Validitas Kuesioner Servquel Harapan dan Kinerja	59
4.6 Uji Validitas Kuesioner Kano Model	61
4.7 Nilai GAP Servquel	66
4.8 Nilai Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi	68
4.9 Klasifikasi Model Kano	69
4.10 Perhitungan dan Klasifikasi Model Kano	74
4.11 Rekapitulasi Servquel dan Kano	75
4.12 Rekapitulasi Perhitungan Adj <i>Importance</i>	77
4.13 Atribut Prioritas Kebutuhan Pelanggan	78
4.14 Tanggapan Teknis Atribut Pelayanan	79

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.

4.15	Nilai dan Simbol Korelasi <i>Customer need</i> dan <i>Tenichal Responses</i>	79
4.16	Rekapitulasi Nilai Pembobotan Jawaban Responden Kuesioner CCE	82
4.17	<i>Customer Competitive Evaluation</i>	82
4.18	Nilai Target	83
4.19	<i>Sales Point</i>	83
4.20	Usulan dan Rekomendasi Perbaikan Pelayanan Listrik	88



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR RUMUS

	Rumus	Halaman
2.1	Gap (Kesenjangan).....	20
2.2	Nilai Kepentingan Relatif	27
2.3	<i>Current Satisfaction Performance</i>	27
2.4	<i>Informance Ratio</i>	28
2.5	<i>Raw Weight</i>	28
2.6	<i>Normalized Raw Weight</i>	29
3.1	Rumus Slovin	42
3.2	Uji Validitas	44
3.3	Uji Reliabilitas.....	45
3.4	<i>Adjust importance</i>	48
3.5	<i>%Adjust importance</i>	48

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.

LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran A Kuesioner.....	A-1
Lampiran B Foto Penyebaran Kuesioner	B-12
Lampiran C Rekapitulasi Data Penyebaran Kuesioner.....	C-16
Lampiran D Uji Validitas	D-36
Lampiran E Tabel r	E-40
Lampiran F Kuesioner CCE.....	F-41
Lampiran G SOP.....	G-42
Lampiran H Profil.....	I-44

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.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini kebutuhan terhadap listrik tidak bisa dipisahkan dari aktivitas manusia. Listrik menjadi kebutuhan yang penting dalam kehidupan saat ini, hampir semua aktivitas kegiatan manusia dalam berbagai sektor menggunakan listrik. Setiap perusahaan pembangkit listrik akan selalu berkembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan listrik, mengingat pelayanan yang diberikan menjadi prioritas utama perusahaan.

Pelayanan menjadi unsur yang harus diperhatikan dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan, pada dasarnya posisi pelayanan ini menjadi faktor pendukung terhadap aktivitas-aktivitas kegiatan masyarakat setiap harinya. Dalam kondisi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan menjadi titik persoalan yang harus diperhatikan oleh setiap pekerja dalam SOP pelayanan yang diterapkan. Kemampuan setiap perusahaan dalam menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan agar kepuasan pelayanan yang diberikan akan tercapai, oleh karena itu perusahaan harus menentukan definisi yang tepat dan pemahaman yang akurat tentang kualitas pelayanan yang tepat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) kepada masyarakat pada umumnya, maka berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan Pasal 29 ayat 1 yaitu “Konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik, serta mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik”. Peran yang sangat penting oleh PT. PLN (Persero) dalam upaya memberikan pelayanan listrik dan strategis untuk mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan listrik yang diberikan Negara terhadap PT. PLN (Persero) perlu terus ditingkatkan serta sejalan dengan pembangunan Nasional agar tersedianya kapasitas tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata dan bermutu. Oleh sebab itu PT. PLN (Persero) memberikan perhatian khusus terhadap pelayanan listrik yang diterima

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.

pelanggan agar kebutuhan akan listrik dalam pelaksanaannya dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dari seluruh aktivitas masyarakat yang menggunakan listrik.

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan listrik Negara yang mengurus semua aspek kelistrikan secara nasional. PT. PLN (Persero) ULP Tembilihan merupakan kontinuitas penyediaan energi listrik di subsistem kelistrikan Kabupaten Indragiri Hilir sebagai unit bisnis pelayanan kelistrikan dengan arah perusahaan yang lebih bersifat sebagai pemerataan hasil pembangunan. Kegiatan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) ULP Tembilihan ini yaitu kegiatan pembangkit listrik, penyaluran listrik, pendistribusikan listrik, perencanaan serta pengendalian listrik dan penjualan produk listrik. Sedangkan pelayanan jasa yang diberikan PT. PLN (Persero) ULP Tembilihan yaitu pasang meteran baru, pergantian meteran kadaluarsa, ganti daya listrik rumah tangga kecil 900-1.300 VA serta rumah tangga menengah 3.500-5.500 VA dan penjualan produk dari PLN.

Menurut Sugiyono (2013), ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai 500 . Identifikasi permasalahan didapatkan dari hasil wawancara langsung kepada 30 orang para pekerja sekaligus pelanggan serta pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tembilihan. Berdasarkan hasil wawancara, berikut rekapitulasi permasalahan pelayanan yang dialami pelanggan.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Permasalahan Pelayanan Pelanggan

Nama	Alamat	Masalah Pelayanan Listrik	Periode
Responden 1	Jalan. Gunung Daek Tembilihan	Pemasangan meteran yang kadaluarsa, harus diganti sesuai intruksi PT. PLN (Persero), Pemasangan masih terkendala karena akses tempat yang jauh untuk mengganti meteran, transportasi yang digunakan yaitu darat dan air sehingga pelanggan harus menunggu 1 bahkan 2 hari untuk diberikan pelayanan. Mengakibatkan pelanggan tidak bisa mengisi pulsa listrik dan lampu terpaksa mati. Mesin Diesel yang digunakan dalam	Juni 2021

(Sumber : PT. PLN (Persero) ULP Tembilihan, 2021)

Fabel 1.1 Rekapitulasi Permasalahan Pelayanan Pelanggan (Lanjutan)

Nama	Alamat	Masalah Pelayanan Listrik	Periode
Responden 2	Pulau Palas	pembangkitan listrik, kapasitas listrik kadang tidak cukup, sehingga pelayanan lampu yang diberikan harus padam bergilir dalam setiap desa dan kecamatan	Juni 2021
Responden 3	Parit 7 Tembilahan	Masih ada masyarakat khususnya di daerah terpencil yang belum dapat menggunakan listrik	Juni 2021
Responden 4	Jalan. Subrantas Tembilahan	Pelayanan Pemasangan pergantian Meteran yang kadaluarsa, yang belum efektif karena kebanyakan pelanggan harus menunggu satu hari untuk di proses pergantian meterannya.	Juni 2021
Responden 5	Jalan Haji Said Tembilahan	Pelayanan pergantian Meteran kadaluarsa yang tidak efektif sehingga pelanggan tidak merasa puas dan kapasitas listrik yang tersedia kadang tidak mencukupi kebutuhan listrik, sehingga lampu padam.	Juni 2021
Responden 6	Jalan Guung Daek	Material PLN yang tidak mencukupi seperti meteran dan kabel listrik, sehingga proses pemasangan meteran pelanggan baru terkendala beberapa hari. Terdapat karyawan yang meminta imbalan jasa pelayanan lapangan.	Juni 2021
Responden 7	Sungai Salak	Karyawan lapangan kurang rapi (tidak memakai seragam) dalam menjalankan pelayanan lapangan dan tidak adanya internet bagi pelanggan di kantor ULP	Juni 2021

(Sumber : PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan, 2021)

- 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.

Berikut data pemadaman listrik bergilir oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tembilahan:

Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan

No	Jenis Keluhan	Tahun	
		2020	Januari-Juni 2021
1.	Pemadaman Listrik	50	34
1.	Pemadaman Listrik	50	34
2.	Pasang baru dan Pergantian Meteran Kadaluaarsa	3000	1000

(Sumber : PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan, 2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 terdapat permasalahan mengenai kualitas pelayanan listrik yaitu pelayanan pemasangan meteran yang kadaluarsa yang tidak efektif dan cepat, permasalahan ini dikarenakan jarak tempat pelanggan yang harus di tempuh menggunakan transportasi darat dan air sehingga membutuhkan waktu satu sampai dua hari yang menyebabkan lampu pelanggan tidak hidup atau tidak bisa diisi voucher pulsa PLN dan material seperti meteran serta kabel yang kurang menyebabkan proses pemasangan meteran baru tidak bisa dilakukan secara cepat harus menunggu beberapa hari dalam proses pemasangannya, karyawan lapangan kurang rapi (tidak memakai seragam) dalam menjalankan pelayanan lapangan dan tidak adanya internet bagi pelanggan di kantor PT. PLN (ULP) Tembilahan, permasalahan tersebut lebih mengarah kepada pelayanan lapangan pelanggan. Pada Tabel 1.2 terlihat bahwa pelayanan listrik yang diberikan oleh PT. PLN ULP Tembilahan masih terdapat pemadaman listrik secara bergilir hal ini menyebabkan terganggunya berbagai kegiatan pelanggan yang membutuhkan listrik.

Berdasarkan permasalahan diatas dapat dikatakan mengenai kualitas pelayanan listrik yang masih buruk atau perlu diperbaiki oleh PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan maka dilakukan Penelitian menganalisa untuk dapat merancang perbaikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan listrik dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Kano* ke dalam *Quality Function Deployment*. Metode *servqual* digunakan untuk mendapatkan nilai GAP pada layanan yang

diterima (kinerja) dan harapan pelanggan. Servqual dapat digunakan sebagai nilai persepektif pelanggan pada pelayanan tersebut serta digunakan dalam proses pengembangan produk maupun jasa. Adapun pengklasifikasian kedalam metode kano adalah untuk mengkatogorikan atribut-atribut atau jasa berdasarkan berapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan pelanggan. Adapun pengklasifikasian metode Kano adalah *one dimensional*, *attractive* dan *must-be*, lalu metode QFD merupakan metode yang digunakan untuk menyelesaikan atribut layanan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan dari QFD menjadi suatu matriks yang akan menghubungkan apa keinginan konsumen (*what*) dan bagaimana suatu produk maupun jasa sesuai dengan yang diinginkan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “Bagaimana Cara Menentukan Perbaikan Kualitas Pelayanan listrik dengan menggunakan metode Service Quality, Model Kano ke Dalam *Quality Function Deployment* (QFD) (Studi kasus : PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dengan servqual dan mengklasifikasikan model kano, menentukan atribut apa saja yang perlu dilakukan prioritas perbaikan pada pelayanan ke dalam matriks QFD.
2. Memberikan usulan perbaikan atau rekomendasi terhadap hasil Analisa sesuai dengan harapan pelanggan untuk kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian tugas akhir ini diharapkan adanya manfaat untuk berbagai pihak yang terkait dalam penelitian ini, Berikut manfaat penelitian tugas akhir ini yaitu:

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.

Manfaat Bagi Penulis :

- a. Sebagai penggunaan dan penerapan ilmu dan materi selama studi secara teoritis maupun praktik dalam permasalahan yang diangkat
- b. Dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang mengkaji tentang masalah Analisa Pelayanan.
- c. Mendapatkan pengalaman sehingga dapat melakukan inovasi perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus.

Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk perbaikan kualitas pelayanan perusahaan.
- b. Sebagai informasi bagi perusahaan untuk menjadikan pertimbangan terhadap perubahan kualitas pelayanan ke depannya.

1.5 Batasan Penelitian

Untuk menghindari penelitian yang terlalu luas dan memberikan arah yang jelas serta berfokus terhadap tujuan penelitian yang ditentukan sebelumnya. Berikut ini yang menjadi batasan masalah dalam penelitian tugas akhir ini yaitu:

1. Hanya membahas tentang pelayanan listrik yang diberikan terhadap pelanggan
2. Objek penelitian adalah semua orang yang pernah menggunakan pelayanan listrik di PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan.
3. Objek penelitian pelanggan listrik hanya Rumah Tangga
4. Penelitian dilakukan pada PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan.

1.6 Posisi Penelitian

Adapun posisi penelitian pada tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.3 Posisi Penelitian

Nama	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode	Tahun
Niken Parwati	Usulanpeningka tankualitaspelay anan PT. X denganmodel <i>servqual</i> dan <i>kano</i>	Mengidentifikasi kriteria kualitas pelayanan yang diinginkan oleh	<i>Servqual</i>	2011

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

Tabel 1.3 Posisi Penelitian (Lanjutan)

Nama	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode	Tahun
Niken Parwati	Usulanpeningka tankualitaspelay anan PT. X denganmodel <i>servqual</i> dan <i>kano</i>	Mengidentifikasi kriteria kualitas pelayanan yang diinginkan oleh karyawan dan pelanggan berdasarkan <i>Kano</i> dan <i>Servqual</i> .	<i>Servqual</i>	2011
Angga Dwi Sugirahardja	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode <i>Servqual</i> “Studi Kasus Pada	Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan	<i>Servqual</i>	2014
Angga Dwi Sugirahardja	Pusat Oleh Oleh Harum Manis”	terhadap kualitas pelayanan dan mengetahui atribut-atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki dan dipertahankan.	<i>Servqual</i>	2014
M Taruna Praja Muda	Analisis pelayanan jasa Transportasi TransMetro Pekanbaru menggunakan metode <i>serqual</i> dan QFD	Menganalisis tingkat pelayanan busway Trans Pekanbaru Berdasarkan Persepsi Penumpang Menggunakan Skor <i>SERVQUAL</i> dan <i>QFD</i>	<i>servqual</i> dan <i>QFD</i>	2016

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3 Posisi Penelitian (Lanjutan)

Nama	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode	Tahun
Akhmad Sutoni dan Prima Ramadian	Analisis Kepuasan Konsumen dan Pengembangan Produk Menggunakan Metode Kano dan <i>House Of Quality</i>	Mengetahui tingkat kepuasan Pelanggan terhadap produk Baslub PD. X, Mengetahui urutan prioritas atribut yang harus dikembangkan, dan parameter teknis. Kepuasan Pelanggan	Kano dan QFD	2019
Najam Burhanudin Akbar dan Handoyo	Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode <i>Servqual</i> Dan <i>Kano</i> (Studi Kasus Wajib Pajak Pkb Di Kantor Bersama Xyz)	Untuk mengetahui dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama XYZ	Servquel dan QFD	2020
Ryas Firnanda	Perencanaan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Analisis <i>Service Quality</i> dan Model Kano (Studi Kasus: PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan)	Perencanaan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Analisis <i>Service Quality</i> dan Model Kano (Studi Kasus : PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan)	<i>Servqual, Kano</i>	2022

(Sumber : Pengumpulan Data, 2021)

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.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah serta memperjelas penelitian yang dilakukan, maka penyusunan penelitian ini dibagi dalam enam bab, uraian dan penjelasan secara singkat adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, posisi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian serta teori pendukung dalam penelitian serta prinsip dasar yang digunakan untuk membahas masalah yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan penjelasan secara skematis terhadap langkah-langkah melakukan penelitian

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisikan tentang data-data yang diperoleh yang digunakan untuk diolah sesuai dengan masalah yang sedang di teliti dalam menyelesaikan permasalahan.

BAB V ANALISA

Bab ini berisikan tentang analisa dari hasil pengolahan data yang dilakukan berdasarkan teori yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran-saran yang berhubungandengan hasil penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 PT. PLN (Persero)

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang kelistrikan Nasional, berperan sebagai tombak utama dalam melayani kepentingan ketenagalistrikan dalam sektor publik. Dalam menjalankan tugasnya PT. PLN (Persero) dalam dibidang ketenagalistrikan adalah untuk mendapatkan keuntungan serta didukung dengan kemandirian PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan nasional. PT. PLN (Persero) selaku sumber daya kelistrikan utama yang bertujuan untuk mewujudkan percepatan pembangunan Negara Indonesia secara merata dalam kapasitas listrik demi kesejahteraan sosial (Arifin dan Hermawan, 2021).

2.1.1 Pelayanan PT. PLN (Persero)

Pelayanan Listrik oleh PT. PLN (Persero) merupakan sarana yang memegang peranan penting dalam kemajuan pembangunan nasional secara merata, karena sebagai prasarana yang dibutuhkan dalam berbagai kegiatan publik pasti menggunakan listrik. Tenaga listrik menjadi prasarana utama yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat dalam menunjang setiap aktivitas kehidupan publik (Arifin dan Hermawan, 2021).

Pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) harus berkualitas hal ini berperan penting untuk tercapainya kepuasan pelanggan , selain itu juga erat hubungannya dalam mendapatkan keuntungan perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) maka semakin baik serta tinggi kepuasan yang dirasakan pelanggan. Sebagai perusahaan pembangkit listrik nasional yang bergerak dalam bidang jasa kelistrikan PT. PLN (Persero) dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pelanggannya. Setiap pelanggan yang menggunakan jasa listrik merasa puas terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Marnovita, 2020).

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.

2.1.2 Kebijakan Pelayanan Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Memenuhi Pertumbuhan Kebutuhan Tenaga Listrik

PT. PLN (Persero) melakukan kewajiban dalam menyediakan tenaga listrik untuk masyarakat dalam jumlah yang cukup di seluruh Indonesia secara terus menerus serta berkembang baik dalam jangka panjang. Dari hal tersebut PLN pada intinya bermaksud melayani masyarakat di seluruh wilayah Indonesia dalam kebutuhan akan listrik. Melakukan penyediaan tenaga listrik dengan cara merencanakan penambahan pembangkit, transmisi serta distribusi (Pamudji, 2015).

Dalam jangka pendek dimana kapasitas pembangkit PLN masih terbatas karena belum selesainya proyek pembangkit listrik, PLN bermaksud untuk memenuhi permintaan tenaga listrik oleh konsumen dengan menyediakan *mobile power plant* (MPP) sebagai solusi sementara. Pada tahun yang akan diharapkan penambahan kapasitas pembangkit listrik dan transmisi diharapkan dapat selesai dengan cepat dan *reserve margin* telah mencukupi, maka penjualan akan dipenuhi dengan mengoptimalkan pemanfaatan pembangkit listrik (Pamudji, 2015).

2.2 Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas perorangan atau kelompok (Organisasi) yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen. Pelayanan dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu (Susanti dan Noor, 2020):

1. Pelayanan administratif

Pelayanan Administrasi adalah pelayanan yang diberikan untuk menghasilkan berbagai jenis surat-menyurat atau dokumen resmi yang dibutuhkan seperti sertifikat, pelayanan KTP, Pelayanan SIM STNK, akta pernikahan dan sebagainya

2. Pelayanan Barang (Produk)

Pelayanan produk adalah pelayanan yang diberikan oleh perorangan atau kelompok untuk menghasilkan barang (produk) yang dibutuhkan oleh orang

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.

seperti Pelayanan jaringan, pelayanan penyediaan tenaga listrik, pelayanan air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan jasa

Pelayanan Jasa adalah Pelayanan yang diberikan berupa jasa yang dibutuhkan oleh orang, yang termasuk dalam contoh pelayanan jasa yaitu pendidikan, kesehatan, transportasi dan sebagainya.

2.2.1 Prilaku Konsumen (Pelanggan)

Menurut Peter dan Olson (2010) perilaku konsumen adalah sebagai interaksi yang dilakukan secara dinamis antara afeksi, kognisi, perilaku, dan lingkungannya di mana manusia melakukan kegiatan pertukaran dalam hidup mereka baik berupa barang atau jasa. Perilaku konsumen bisa disebut tindakan yang dilakukan secara langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan (Nofri dan Hafifah, 2019).

Menurut Kotler dan Keller (2009), berikut yang menjadi faktor-faktor mempengaruhi perilaku konsumen yaitu sebagai berikut (Nofri dan Hafifah, 2019):

1. Faktor-faktor Kebudayaan

Kebudayaan merupakan nilai-nilai dasar serta persepsi anggota masyarakat yang dipelajari secara turun menurun. Kelompok pertama yang penting dalam kebudayaan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen

2. Faktor-faktor Sosial

Kelas social dapat mempengaruhi prilaku konsumen, kelas sosial tidak hanya mencerminkan penghasilan tetapi juga indikator lain seperti pekerjaan, pendidikan, dan tempat tinggal. Pembagian kelas sosial ini tentunya akan mempengaruhi perilaku yang berbeda dalam tingkah laku pembelian terhadap produk atau jasa. c. Faktor Pribadi

Umur dan Tahapan dalam Siklus Hidup.

Tahapan siklus hidup manusia dapat mempengaruhi tingkat prilaku konsumen

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.

semakin berumur manusia maka tingkat kebutuhan hidupnya juga berbeda pula. Orang-orang dewasa biasanya mengalami perubahan pada saat mereka menjalani hidupnya begitu pula perilaku konsumsinya.

4. Pekerjaan

Setiap pekerjaan pasti memiliki kebutuhan konsumsi, para pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok-kelompok pekerja yang memiliki minat terhadap produk dan jasa tertentu dalam kebutuhannya.

5. Keadaan Ekonomi

Kadaan ekonomi seseorang terdiri dari pendapatan yang didapatkan serta tabungan dan hartanya. kemampuan untuk meminjam dan sikap terhadap kebutuhan ekonomi dapat mempengaruhi perilaku seseorang.

6. Gaya Hidup

Gaya hidup seseorang adalah gaya hidup menjadi gambaran seseorang dalam memenuhi kebutuhan dalam interaksi dilingkungkannya. Gaya hidup juga mencerminkan sesuatu di balik kelas sosial seseorang.

2.3 Kualitas

Menurut Sunarti (2017) Kualitas merupakan penilaian yang dilakukan dari setiap karakteristik pada produk, barang maupun jasa yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Kualitas layanan menjadi perbandingan antara kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan yang menggunakan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan tersebut. Apabila kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan sama atau melebihi dari ekspektasi pelanggan maka layanan tersebut dapat dibidang bagus atau memuaskan pelanggan (Bahanuddin dan Handoyono, 2020).

Menurut Tjiptono dan Diana (2000) kualitas menjadi berbeda makna bagi setiap orang dan kualitas memiliki banyak kriteria dan tergantung terhadap konteks yang diberikan. Kualitas memberikan produk atau jasa akhir yang bermanfaat bagi pelanggan tetapi juga menyangkut terhadap kualitas lingkungan, kualitas proses pelayanan. Untuk memberikan kualitas yang terbaik terhadap konsumen perusahaan harus memiliki organisasi atau para pekerja yang

berkualitas pula serta proses yang tepat. Kualitas yang baik terhadap produk atau jasa pelayanan seharusnya menjadi perhatian utama bagi setiap perusahaan, hal ini dikarenakan kualitas produk atau jasa menjadi masalah keputusan pelanggan untuk bersikap terhadap perusahaan (Rangan, 2020).

2.3.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan layanan yang diharapkan pelanggan dan pengendalian atas keandalan layanan untuk memenuhi keinginan pengguna jasa atau produk. Menurut Tjiptono (2011) mengatakan bahwa usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa atau produk serta ketepatan dalam penyampaiannya memuaskan harapan pengguna jasa disebut dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan sudut pandang perusahaan dan sudut pandang konsumen (Dyahjatmayanti dan Putri, 2020).

Menurut Parasuraman (2001) ada beberapa aspek dalam kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut (Marnovita, 2020):

1. Bukti Fisik

Bukti fisik menjadi kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya atau kelebihan kepada pelanggan. Kemampuan serta penampilan sarana dan prasarana fisik dari perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang menunjang menjadi bukti nyata kenyamanan pelayanan produk atau jasa yang diberikan perusahaan.

2. Keandalan

Keandalan adalah pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak perusahaan yang dilakukan secara tepat, akurat dan dapat dipercaya. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kinerja yang diharapkan oleh pihak pelanggan yang berarti ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan sopan terhadap pelanggan.

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.

3. Daya Tanggap

Ketanggapan yaitu suatu kinerja yang diberikan oleh para pekerja dengan kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan dan penyampaian informasi yang jelas untuk mempermudah pelanggan.

4. Jaminan

Jaminan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan kepastian terhadap pelanggan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan. Jaminan ini terdiri dari beberapa komponen pendukung yaitu sikap sopan santun, komunikasi yang baik, keamanan yang diterima dan kompetensi perusahaan.

5. Empati

Empati yaitu sikap yang dilakukan perusahaan untuk memberikan respon yang tulus dan baik kepada para pelanggan untuk berusaha mewujudkan kebutuhan atau keinginan dari pelanggan.

2.3.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2013) bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu cara kerja yang dilakukan untuk perbaikan mutu dari produk atau jasa secara terus menerus terhadap proses yang dilakukan perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi upaya yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi seluruh aspek kebutuhan serta keinginan pelanggan dalam mencapai harapan dari pelanggan. (Marnovita, 2020).

Menurut Rangkuti (2006), mengemukakan bahwa terdapat tiga aspek dalam kepuasan pelanggan yaitu (Marnovita, 2020):

1. Atribut terkait dengan produk, yaitu kepuasan yang ada kaitannya dengan atribut-atribut produk. Seperti, peletakan nilai yang didapat dengan harga, kepuasan yang didapatkan dari kemampuan produk, untung dari produk tersebut.

2. Atribut terkait dengan pelayanan, yaitu dimensi kepuasan yang berkaitan langsung terhadap atribut pelayanan misalnya dengan garansi yang

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.

diberikan, proses terhadap pelayanan atau pengiriman, proses penyelesaian masalah.

Atribut terkait dengan keputusan, yaitu dimensi yang berkaitan dengan atribut dari penentuan keputusan pembeli suatu produk seperti kemudahan mendapatkan informasi produk, pelayanan karyawan juga pengaruh reputasi perusahaan.

Menurut Rangkuti (2006) terdapat beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Produk atau jasa

Produk atau jasa menjadi hal yang mendasar untuk ditawarkan kepada pelanggan dan menjadi tantangan bagi setiap perusahaan untuk membuat produk atau jasa yang menarik bagi pelanggan sehingga membuat produk atau jasa berbeda dengan perusahaan lain.

2. Sistem dan layanan pendukung

Sistem serta layanan pendukung menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelayanan meliputi layanan-layanan yang dapat meningkatkan kelengkapan dari setiap layanan atau produk atau jasa.

3. Performa teknis

Performa teknis dari pelayanan sangat berkaitan dengan perusahaan untuk menetapkan inti dan layanan pendukungnya dengan benar dan tepat (mengikuti standar prosedur yang ada, pelayanan tepat waktu, menepati pelayanan, sedikit terjadi kesalahan pada pelayanan produk dan jasa).

4. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan

Interaksi yang menjadi mengacu pada interaksi penyedia layanan jasa dengan setiap konsumen melalui tatap muka langsung atau berbasis teknologi.

5. Elemen emosional dimensi afektif pelayanan yaitu menumbuhkan rasa yang positif dalam diri pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan baik berupa pelayanan produk atau jasa.

2.3.3 Dimensi Kualitas

Berikut dimensi-dimensi umum yang mewakili kriteria penilaian yang digunakan pengguna jasa untuk kualitas pelayanan yaitu (Sholehuddin dan Raman, 2020):

1. *Tangibles* (bukti Fisik) yaitu sebagai penampilan dari fisik untuk penyediaan peralatan sarana dan prasana di area atau dilingkungan perusahaan.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu sebagai kemampuan dari perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diajanjikan secara segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan secara cepat dan tepat, sebagai kemauan untuk membantu pengguna jasa atau produk untuk mendapatkan informasi pelayanan yang tepat.
4. *Assurance* yaitu kemampuan perusahaan untuk bersikap sopan dan santun, serta pengetahuan pekerja untuk memberikan rasa kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan.
5. *Empathy* yaitu sikap perhatian yang tulus yang bersifai individu yang diberikan kepada para pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
6. *Competence* (Jaminan) yaitu pengetahuan yang dimiliki dan ketrampilan tiap perusahaan yang diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
7. *Courtesy*, yaitu sebagai sikap hormat, sopan santun dan ramah tamah yang diberikan dalam melakukan pelayanan produk atau jasa.
8. *Credibility*, yaitu rasa kepercayaan pelanggan yang diberikan kepada pemberi layanan produk atau jasa.
9. *Security*, yaitu sebagai keamana yang harus didapat, rasa bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan dari pihak perusahaan.
10. *Access*, yaitu sebagai alat yang digunakan untuk kemudahan dijangkau dan dihubungi dalam pelayanan.

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.

H. *Communication*, yaitu sebagai komunikasi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan terkait penggunaan pelayanan produk atau jasa seperti keluhan pelanggan, keinginan pelanggan dan sebagainya.

I. *Understanding the customer*, yaitu sebagai usaha-usaha yang diberikan perusahaan untuk mengerti kebutuhan dan keinginan pengguna jasa.

2.4 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan cangkupan daerah yang terdiri atas obyek atau subyek individu yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sebagai objek atau subjek untuk dipelajari serta diteliti kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi ini bukan hanya terdiri dari orang saja, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain yang dapat diteliti. Populasi bukan berarti hanya sekedar jumlah obyek atau subyek yang dipelajari saja, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat ada pada subyek atau obyek yang diteliti (Sugiyono, 2013).

Sampel merupakan sebagian data objek atau subjek dengan dari jumlah populasi dengan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi yang akan diteliti berjumlah besar sehingga tidak mungkin untuk diteliti atau dipelajari semuanya pada populasi, misalkan karna dana yang tidak cukup, tenaga dan waktu yang kurang maka seorang peneliti dapat menjadikan sampel dari populasi untuk diambil dan diolah dalam penelitian. Oleh karna itu sampel yang dijadikan data penelitian harus benar-benar representif atau mewakili populasi yang akan diteliti (Sugiyono, 2013).

2.5 Uji Validitas

Menurut Umar (2002) Uji Validitas adalah metode yang digunakan untuk pengukur apa yang akan diukur, yang mengartikan bahwa variabel memang benar valid dan dapat digunakan untuk penelitian. Uji Validitas bertujuan sebagai petunjuk sejauh mana suatu alat pengukur (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur. Setelah semua nilai setiap pertanyaan didapatkan, kemudian hasil nilai dari pernyataan tersebut dibandingkan dengan nilai table kritik, jika nilai korelasi

dari pertanyaan lebih besar dari nilai tabel kritik, maka pertanyaan tersebut valid (Abdi dan Komariah, 2020).

2.6 Uji Reliabilitas

Menurut Gozali (2009) Uji Reliabilitas adalah metode yang digunakan mengukur kuesioner yang termasuk indikator-indikator dari konsep yang telah diadopsi pengertiannya sehingga dapat diamati dan diukur. Kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila pernyataan kuisoner stabil maupun konsisten dari jawaban responden. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya dalam penelitian digunakan dalam pengumpulan data. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00 hingga 1.00. Butir kuesioner dinyatakan reliabel jika memberikan $\alpha > 0.60$ (Abdi dan Komariah, 2020).

2.7 Metode Service Quality

Menurut Wijaya (2018) Metode Servqual adalah model kualitas jasa yang populer digunakan untuk riset manajemen dan pemasaran jasa berupa kuisoner yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, model ini digunakan untuk menentukan kepuasan para konsumen (harapan) serta mengetahui nilai GAP yang ada diantara persepsi pelanggan suatu perusahaan. faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen adalah ketidaksesuaian antara persepsi dan ekspektasi dari konsumen. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990), Dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi lima unsur untuk menentukan kualitas jasa yang diberikan, yaitu (Abdi dan Komariah, 2020):

1. *Tangible* (Bukti Terukur) unsur yang menggambarkan bukti fisik, perlengkapan maupun tampilan
2. *Responsiveness* (Daya tanggap) unsur respon yang tepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan,
3. *Reability* (Keandalan) kemampuan yang memberikan pelayanan secara tepat, *assurance*

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.

4. (Asuransi), dan *empathy* (empati) karyawan yang berpengalaman dalam memberikan layanan dan mencakup kepedualian dalam memberikan layanan. Metode Servqual ini mendefinisikan bahwa kesenjangan atau gap (G) untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan tertentu (Bahanuddin dan Handayono, 2020):

$$G = P - E \quad \dots(2.1)$$

Keterangan:

- G = Gap (Kesenjangan)
- P = Perception Service (persepsi layanan)
- E = Expectation Service (harapan layanan)

Selisih yang dihasilkan antara persepsi dengan harapan pelanggan disebut dengan “gap” atau kesenjangan kualitas layanan yang diberikan, dapat dirumuskan dibawah ini (Handoyo dan Ernawati, 2020):

Persepsi - harapan = gap

1. Jika nilai gap positif (persepsi > harapan) maka layanan yang diberikan dikatakan “surprise” dan memuaskan
2. Jika nilai gap nol (persepsi = harapan) maka layanan yang diberikan dikatakan berkualitas dan memuaskan
3. Jika nilai gap negatif (persepsi < harapan) maka layanan yang diberikan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan.

Instrumen untuk mengukur kualitas layanan yaitu daftar pernyataan kisoener mengenai kualitas layanan pelanggan yang disebarkan kepada pelanggan.

2.8 Model Kano

Model Kano adalah metode yang bertujuan untuk mengklasifikasikan atribut-atribut layanan maupun produk, atau jasa dalam perusahaan untuk mengukur sejauh mana produk dapat memuaskan pelanggan serta seberapa baik produk atau jasa mampu memuaskan pelanggannya. Model Kano terdapat aspek untuk atribut- atribut kualitas layanan yaitu aspek objektif yang melibatkan

pemenuhan kualitas dan aspek subjektif melibatkan persepsi konsumen (Sutoni dan Ramadian, 2019).

2.8.1 Atribut Kano Model

Kategori produk dapat dibedakan menjadi 4 dimensi dalam metode Kano yaitu (Mauidzoh dan Rengganis, 2020):

1. *Must-be* atau *Basic needs* atau *Thereshold*

Pelanggan merasa tidak puas terhadap kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pelanggan tidak akan meningkat jauh di atas netral meskipun kinerja dari atribut tersebut tinggi.

2. *One dimensional* atau *performance needs* atau *linea*

Tingkat kepuasan pelayanan pelanggan langsung berhubungan linier dengan atribut kinerja, sehingga kinerja atribut yang tinggi akan mengakibatkan tingginya kepuasan pelanggan pula.

3. *Attractive* atau *Excitement needs* atau *delighters*

Tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut. Tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pelanggan.

4. *Reverse*

Tingkat kepuasan pelanggan berbanding terbalik dengan hasil kinerja atribut, *Questionable Result* apabila tingkat kepuasan pelanggan tidak dapat didefinisikan atau *Indifferent* apabila tingkat kepuasan pelanggan tidak berpengaruh dari hasil kinerja atribut.

2.8.2 Cara Klasifikasi Menggunakan Model Kano

Langkah-langkah dalam pengukuran kualitas layanan dengan metode kano yang sudah diadaptasikan dengan metode servqual yaitu dengan mengklasifikasi atribut berdasarkan metode Kano yaitu sebagai berikut (Mauidzoh dan Rengganis, 2020):

1. Menentukan kategori atribut tiap responden berdasarkan tabel kategori kano.
2. Menghitung jumlah masing-masing kategori kano dalam tiap-atribut.

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.

3. Menentukan kategori kano tiap atribut.

2.9 *Quality Function Deployment (QFD)*

2.9.1 **Pengertian QFD**

Quality Function Deployment (QFD) merupakan metode perencanaan dan pengembangan produk, layanan dan jasa yang dengan tujuan untuk mengintegrasikan kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa, serta memenuhi kebutuhan pelanggan terkait dengan produk atau jasa sesuai kemauan pelanggan. Oleh sebab itu QFD dianggap sebagai metode berguna untuk meningkatkan produk, perencanaan kualitas, dan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan perusahaan. QFD biasa dilakukan dengan membuat matriks korelasi antara intreprsentasi kebutuhan dari pelanggan dan desain jasa atau produk (Aji dan Lukmandono, 2021).

Langkah-langkah dalam penerapan *Quality Function Deployment (QFD)* dengan menggunakan matriks *House of Quality* yaitu sebagai berikut (Erawati dan Lukmandono,2020):

1. Mengidentifikasi keinginan pelanggan ke dalam atribut-atribut produk, pelayanan atau jasa .
2. Menentukan tingkat kepentingan relatif dari atribut-atribut produk, pelayanan atau jasa.
3. Mengevaluasi atribut-atribut dari produk pesaing dan produk sendiri.
4. Membuat matriks perlawanan antara atribut produk, layanan atau jasa dengan karakteristik.
5. Mengidentifikasi hubungan antara karakteristik teknis dan atribut produk, layanan atau jasa.
6. Mengidentifikasi interaksi yang relevan diantara karakteristik teknis.
7. Menentukan gambaran target yang ingin dicapai untuk karakteristik teknis untuk perbaikan produk, layanan atau jasa.

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.

2.9.2 Manfaat *Quality Function Deployment*

Menurut Ginting (2015) terdapat beberapa manfaat utama metode QFD yaitu sebagai berikut (Muharom dan Hindratmo, 2020):

1. Melakukan pemusatan perancangan produk dan jasa baru dengan kebutuhan pelanggan atau melakukan inovasi terhadap produk atau jasa sesuai keinginan pelanggan.
2. Lebih diutamakan untuk kegiatan-kegiatan desain atau perancangan produk atau jasa.
3. Untuk analisa produk perusahaan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan.
4. Berfokus dengan melakukan rancangan untuk perbaikan produk atau jasa.
5. Mengurangi perubahan yang terjadi terhadap produk atau jasa.
6. Untuk mendorong menjadikan tim kerja melakukan perubahan-perubahan produk atau jasa dan menghancurkan masalah-masalah dengan pemasaran produk atau jasa, rekayasa teknik, pelayanan, dan pabrikasi sejak awal proyek.
7. Menyediakan informasi dengan proses teknik menyediakan setiap kebutuhan pelanggan untuk mengambil keputusan perbaikan rancangan produk atau jasa.

2.9.3 Rumah Kualitas (*House of Quality*)

Menurut Cohen (1995) menyatakan bahwa HOQ merupakan matriks yang berfungsi untuk menghubungkan kebutuhan pelanggan (sisi kiri matriks) dengan *technical response* terhadap kebutuhan (pada bagian atas matriks). Bentuk dasar matriks HOQ dapat dilihat pada gambar berikut (Sutoni dan Ramadian, 2019):



Gambar 2.1 Bentuk Dasar Matriks HOQ
(Sumber : Sutoni dan Ramadian, 2019)

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.

Keterangan:

1. Bagian A

Ruang pertama HOQ menjadi kebutuhan atau keinginan dari konsumen (*Customer need and benefits*) ini menjadi bagian input dari HOQ.

2. Bagian B

Bagian B disebut sebagai tempat penentuan sasaran atau tujuan produk yang didasarkan pada interpretasi terhadap data riset yang dilakukan.

3. Bagian C

Bagian ketiga dalam HOQ ini berisikan persyaratan persyaratan teknis terhadap produk atau jasa baru yang akan di kembangkan. Data teknis ini didasarkan dari pendapat konsumen yang telah diperoleh pada bagian A.

4. Bagian D

Bagian D merupakan bagian ini berisikan kekuatan hubungan karakteristik teknis dari produk atau jasa yang dikembangkan (bagian C) dengan suara konsumen (bagian A) yang mempengaruhinya.

5. Bagian E

Bagian kelima dari HOQ ini membentuk menyerupai atap. Berisikan hubungan persyaratan antara persyaratan teknis dengan persyaratan teknis lainnya yang terdapat pada bagian C. Korelasi persyaratan dinyatakan dalam simbol tertentu.

Bagian F

Bagian ini berisikan tiga jenis data, yaitu:

- a. Urutan tingkat kepentingan persyaratan teknis.
- b. Informasi hasil perbandingan dari produk pesaing.
- c. Target kinerja persyaratan teknis untuk produk atau jasa baru yang akan di kembangkan.

Adapun nilai yang di cari untuk mengisi setiap bagian dalam matriks HOQ adalah (Sutoni dan Ramadian, 2019):

1. Tingkat Kepentingan

2. Tingkat Kepuasan

3. Nilai target

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.

4. Rasio perbaikan

Rasio perbaikan adalah nilai dasar untuk perbaikan meningkatkan kualitas produk atau jasa. Jika nilai kepuasan sama atau lebih besar dari nilai target berarti tidak perlu dilakukan perbaikan.

2.9.4 Langkah-langkah Pembuatan HOQ dalam Metode QFD

Beikut langkah-langkah dalam membuat *planning matriks* dalam metode QFD (Sugiono, dkk, 2020):

1. Tingkat kepentingan konsumen (*Importance to Customer*)

Dalam pelaksanaan penentuan tingkat kepentingan pelanggan berguna untuk mengetahui penilaian dan harapan keinginan dari konsumen, sejauh mana konsumen memberikan penilaian terhadap produk atau jasa

2. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap produk (*Customer Satisfaction Performance*)

Dilakukan perhitungan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang telah digunakan konsumen. Dihitung dengan Pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dimaksudkan untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan konsumen setelah pemakaian produk yang akan dianalisa.

3. Nilai target (Goal)

Nilai target ini biasanya ditentukan oleh pihak perusahaan untuk nilai pencapaian target untuk setiap atribut kebutuhan konsumen terkait produk atau jasa yang akan dikembangkan. *Goal* dapat diukur dengan skala 1 sampai 4, (1=sangat tidak memuaskan), (2=Tidak memuaskan), (3=lebih memuaskan), (4=sangat memuaskan).

4. Rasio perbaikan (*Improvement Ratio*)

Rasio perbaikan dibuat dengan melakukan perbandingan antara nilai target dengan nilai target yang akan dicapai (*goal*) produk atau jasa yang akan dikembangkan oleh perusahaan. tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk hitung.

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.

5. Titik jual (*Sales Point*)

Titik jual dianggap sebagai kontribusi dari suatu kebutuhan konsumen terhadap daya jual produk atau jasa. Untuk penilaian terhadap titik jual terdiri dari:

- 1 = Tidak ada titik jual
- 1.2 = Titik jual menengah
- 1.5 = Titik jual kuat

6. *Raw Weight*

Raw Weight adalah nilai dari keseluruhan dari atribut produk atau jasa yang akan dikembangkan dalam *Planning Matrix*. Tiap-tiap atribut kebutuhan konsumen dilakukan perbaikan.

7. *Normalized Raw Weight*

NRW ini merupakan nilai dari *Raw Weight* yang dibuat dalam skala antara 0 – 1 atau dibuat kedalam persentase.

2.9.5 *Planning Matriks*

Dalam pembuatan HOQ langkah pertama yang harus dilakukan membuat matriks yang berasal dari kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan terkait dengan produk atau jasa yang akan dikembangkan. Tahap yang selanjutnya dalam menyusun *House of Quality* (HOQ) dengan membuat matriks perencanaan. Matriks ini berisi hasil riset pasar yang telah dilakukan untuk pengembangan produk (Maligan, dkk, 2020).

2.9.6 *Importance Rating*

Pada hasil survey dalam penyebaran kuesioner terdapat hasil tingkat kepentingan yang diinginkan dari konsumen terhadap produk atau jasa. Dalam QFD terdapat tingkat kepentingan Tingkat kepentingan absolute (*Absolute Importance*), tingkat kepentingan relative (*Relative Importance*), dan tingkat kepentingan ordinal. (*Ordinal Importance*). Dalam melakukan penentuan tingkat kepentingan dan kepuasan berdasarkan untuk menentukan besarnya nilai Kepentingan absoluts sesuai dengan data hasil tingkat kepentingan dari pengguna

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.

atau konsumen dan besarnya nilai kepentingan relatif dapat diperoleh. Rumus menentukan kepentingan relative yaitu (Lestariningsih dan Jono, 2019):

$$\text{Nilai Kepentingan Relatif} = \frac{\text{Kepentingan Absolut}}{\text{Total Kepentingan A}} \times 100\% \quad \dots 2.2$$

2.9.7 Customer & Competitive Satisfaction Performance

Customer Satisfaction performance memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap atribut pada produk jasa. Berikut rumus yang digunakan untuk mencari nilai tingkat kepuasan konsumen terhadap produk (Dyana,2020).

$$\text{Current satisfaction performance} : \frac{\sigma \text{ Performance Weight}}{\sigma \text{ Number of Responden}} \quad \dots 2.3$$

2.9.8 Goal (sasaran perusahaan)

Penentuan *Goal* ini dalam pembuatan HOQ berkaitan dengan kepuasan pengguna produk atau jasa terhadap tingkat perbaikan-perbaikan yang akan dilakukan oleh tim pengembang sesuai keinginan konsumen, Untuk memenuhi setiap keinginan dari konsumen terhadap produk atau jasa ini menjadi target *performance* dan setiap masing-masing atribut kebutuhan konsumen sehingga mendapatkan keuntungan perusahaan. Nilai dari goal terdapat indikator kualitas produk atau jasa biasanya memiliki mempunyai nilai 4 dan 5 artinya tim pengembang produk atau jasa dalam meningkatkan kualitas yang diinginkan konsumen mempunyai target positif, hal tersebut didukung dengan adanya perbaikan yang dilakukan sehingga setiap kebutuhan pelanggan terpenuhi (Lestariningsih dan Jono, 2019).

2.9.9 Improvement Ratio

Pada rasio ini memberikan bobot dari setiap kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa yang akan rancang atau di kembangkan membutuhkan pengembangan yang paling banyak sesuai keingann konsumen. Rasio

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.

pengembangan adalah perbandingan *goal* dan *customer satisfaction performance* (Lestariningsih dan Jono, 2019).

$$\text{improvement ratio} = \frac{\text{goal}}{\text{curent satisfaction performance}} \quad \dots 2.4$$

2.9.10 Sales Point

Sales point menginformasikan kemampuan penjualan produk. Nilai *sales point* ini mengidentifikasi bahwa seberapa menguntungkan kebutuhan dari pelanggan berdampak pada perusahaan, jika kebutuhan atau keinginan pelanggan yang terdapat pada bagian *VOC* terpenuhi. Kriteria bobot atau Nilai *sales point* yaitu pada Tabel 2.1 (Sutoni dan Ramadian, 2019):

Tabel 2.1 Penilaian Untuk *Sales Point*

Nilai	Keterangan
1	Tidak dapat penjualan
1.2	Titik penjualan tengah
1.5	Titik penjualan Tinggi

(Sutoni dan Ramadian, 2019)

2.9.11 Raw Weight & Normalized Raw Weight

Raw Weight adalah nilai pembobotan bagi atribut produk, dengan nilai bobot ini maka akan dapat dilihat urutan atribut yang akan di tingkatkan atau dikembangkan, dengan menghitung *raw weight* maka dapat ditentukan tingkat kepentingan masing-masing kriteria (*Customer Needs*) dengan tidak lupa mempertimbangkan hal-hal penting seperti *improvement ratio* dan *sales point*.

Rumus bobot (*raw wight*)(Sugiono, dkk, 2020):

$$\text{Raw Weight} = \text{Importance to Customers} * \text{Improvement Ratio} * \text{Sales} \quad \dots 2.5$$

NRW dibuat bertujuan untuk mengukur kebutuhan -kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa yang akan dikembangkan dan Menetapkan tujuan-tujuan performansi pelanggan. Sedangkan besarnya nilai *Normalized Raw Weight* dibuat dengan rumus berikut (Lestariningsih dan Jono, 2019):

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.

$$\text{Normalized raw weight} = \frac{\text{raw weight}}{\text{raw weight total}} \quad \dots 2.6$$

2.9.12 Subtitue Quality Characteristic (Technical Response)

Respon teknis ini memiliki tujuan untuk memberikan solusi dari produk atau jasa yang akan dirancang sesuai dengan kebutuhan konsumen, dengan kata lain solusi terhadap suara konsumen. Respon teknis menjabarkan setiap kemampuan teknis yang dapat merespon keinginan konsumen terhadap produk atau jasa yang akan dikembangkan (Dyana, 2020)

2.9.13 Impacts, Relationship dan Prioritas

Untuk dilakukannya matriks hubungan antara setiap kebutuhan pelanggan dengan kebutuhan teknis pelanggan, langkah yang harus dilakukan dengan diskusi dengan tim pengembang untuk menentukan hubungan tersebut. Hubungan tersebut ditentukan kedalam empat level di mana masing-masing memiliki bobot masing-masing, kekuatan hubungan antara persyaratan teknis dari produk atau jasa yang akan dikembangkan nantinya antara (bagian C) dengan suara konsumen (bagian A) yang saling mempengaruhi (Shofa dan iman, 2020).

Berikut symbol yang digunakan dan nilai angka untuk hubungan respon teknis (bagian C) dengan suara konsumen (bagian A) yaitu:

Tabel 2.2 Simbol dan nilai hubungan respon teknis dengan suara konsumen

Simbol	Artinya	Bobot / Nilai
<Kosong>	Tidak ada hubungan	0
△	Hubungan Lemah	1
○	Hubungan Sedang	3
●	Hubungan Kuat	9

(Sumber : Dyana, 2020)

2.9.14 Technical Correlation

Penentuan hubungan matriks korelasi antar kebutuhan teknis dengan persyaratan teknis yang lain pada (bagian C), persyaratan teknis yang dilakukan tergantung pada pengukuran yang dilakukan . Hubungan matriks teknis

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.

dinyatakan ke dalam lima level, yaitu positif kuat, positif sedang, tidak ada hubungan, negatif sedang, dan negatif kuat (Shofa dan iman, 2020).

Tabel 2.3 Simbol korelasi teknis

Simbol	Arti
++	Pengaruh positif kuat
+	Pengaruh positif sedang
<Kosong>	Tidak ada hubungan
—	Pengaruh negatif sedang
▽	Pengaruh negatif kuat

(Sumber : Dyana, 2020)

2.10 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet (Sugiyono, 2013).

Jika penelitian yang dilakukan dalam lingkup yang luas maka penyebaran kuisoner dapat dilakukan dengan menggunakan internet atau secara online. Sedangkan penelitian yang dilakukan dalam cangkupan yang tidak luas, maka penelitian untuk penyebaran kuisoner dapat dilakukan secara langsung menemui responden dalam waktu yang tidak terlalu lama. Dengan *survey* secara langsung dalam penyebaran kuisoner akan menciptakan suatu keadaan yang baik sehingga responden dengan baik untuk mengisi kuisoner dengan jawaban yang tepat serta objektif (Sugiyono, 2013).

2.10.1 Prinsip Penulisan Angket (Kuesioner)

Prinsip yang biasanya diterapkan dalam pembuatan kuesioner dapat menyangkut beberapa faktor antaranya isi dan tujuan pertanyaan kuesioner, bahasa yang digunakan mudah dimengerti pembaca, pertanyaan tertutup terbuka-negatif positif, pertanyaan tidak mendua atau berulang-ulang, tidak menanyakan hal-hal yang sudah tidak diingat dan urutan pertanyaan kuesioner (Sugiyono, 2013).

1. Isi dan tujuan Pertanyaan

Kuesioner yang akan dibuat harus memiliki maksud yang jelas dalam bentuk pengukuran atau bukan. Kalau kuesioner bertujuan untuk mengukur maka dalam pembuatan isi kuesioner harus teliti, dan setiap butir dari pernyataan kuesioner harus skala pengukuran dengan jumlah pernyataannya harus mencukupi variabel yang akan diteliti.

2. Bahasa yang digunakan

Bahasa yang digunakan dalam kuesioner harus jelas dan mudah dimengerti oleh responden. Bahasa yang dibuat dalam kuisisioner harus disesuaikan dengan kemampuan dari responden.

3. Tipe dan Bentuk Pertanyaan

Tipe pertanyaan dalam pembuatan kuesioner terdiri dari angket dapat terbuka atau tertutup, (kalau dalam wawancara dilakukan dengan terstruktur dan tidak terstruktur). dan kalimat yang digunakan dapat berupa kalimat positif atau negatif.

4. Panjang Pertanyaan

Kuesioner yang tepat dan bagus pertanyaannya menggunakan kalimat yang tidak terlalu panjang, hal tersebut akan mempermudah responden terhadap pernyataan kuesioner.

5. Urutan pertanyaan

Pernyataan dalam angket biasanya berurutan dari hal yang umum menuju hal yang spesifik dalam penelitian. Urutan pernyataan dalam kuesioner dapat mempengaruhi responden dalam membaca.

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.

2.11 Integrasi *Servqual*, *Kano Model* Dalam *Quality Function Deployment*

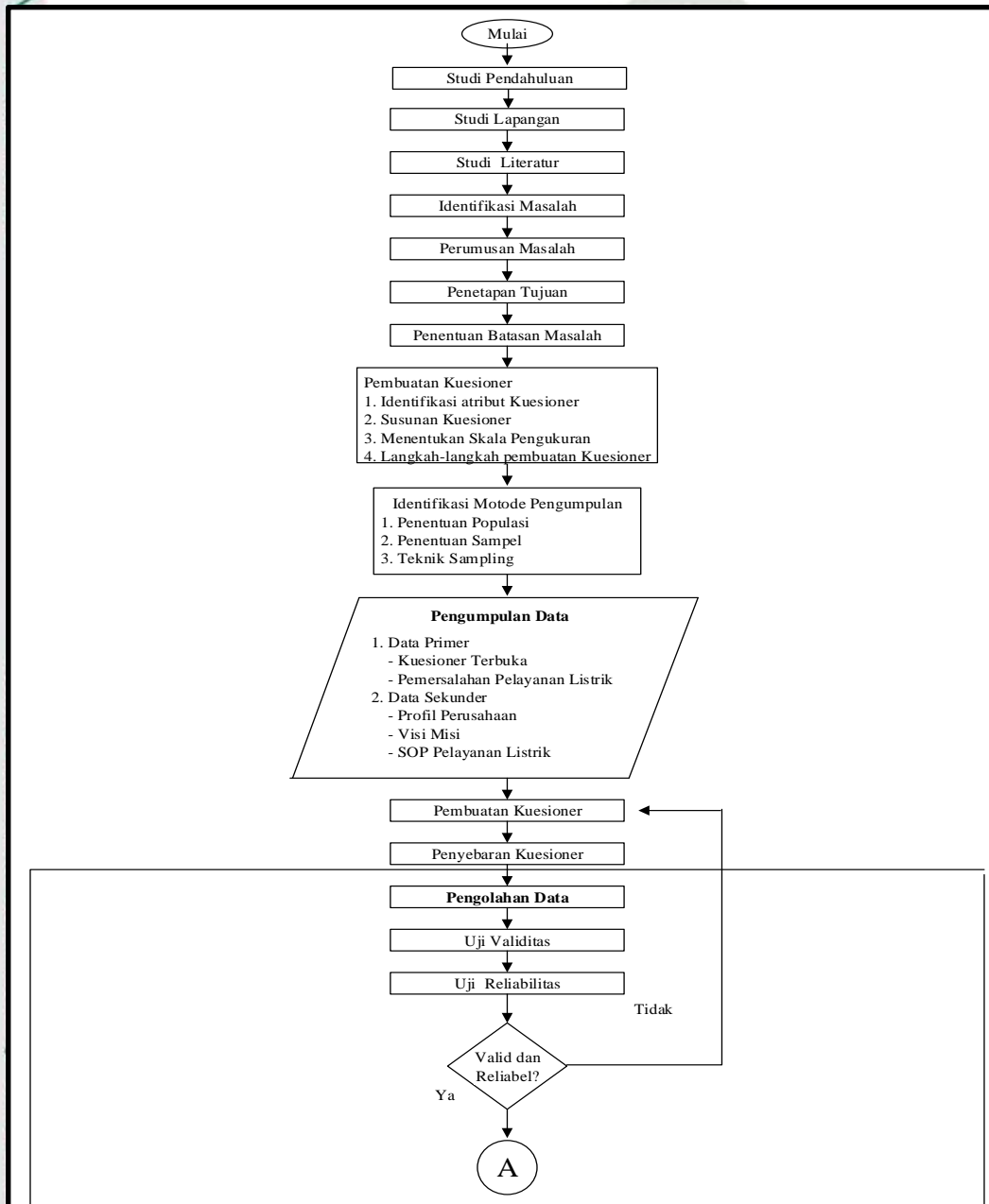
Dari metode yang digunakan dilakukan analisis untuk melakukan integrasi agar mendapatkan atribut-atribut layanan yang dipilih ke dalam perhitungan metode QFD atau pemilihan atribut prioritas matriks. Dari bobot layanan yang nantinya akan dimasukkan kedalam tahapan HOQ yaitu nilai *servqual* yang mendapatkan GAP negative serta kategori kano termasuk dalam *one-dimensional*, *attractive*, *must-be*, hasil tersebut akan menjadikan pertimbangan awal pada bagian customer need dimatriks QFD. Akan tetapi dari hasil keseluruhan akan diseleksi kembali untuk mendapatkan atribut prioritas dengan membandingkan nilai *adj importance* pada keseluruhan atribut. Dalam proses integrasi tersebut nilai yang akan menjadi prioritas perbaikan merupakan bobot layanan atribut yang memiliki nilai diatas rata-rata *adj importance* dan nilai bobot layanan yang mendapatkan dibawah rata-rata *adj importance* tidak termasuk dalam atribut prioritas (Aji dan Lukmandono, 2021).

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.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini , perlu adanya alur penelitian yang dapat mempermudah penyelesaian masalah secara terstruktur . Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini terlihat seperti pada Gambar 3.1.

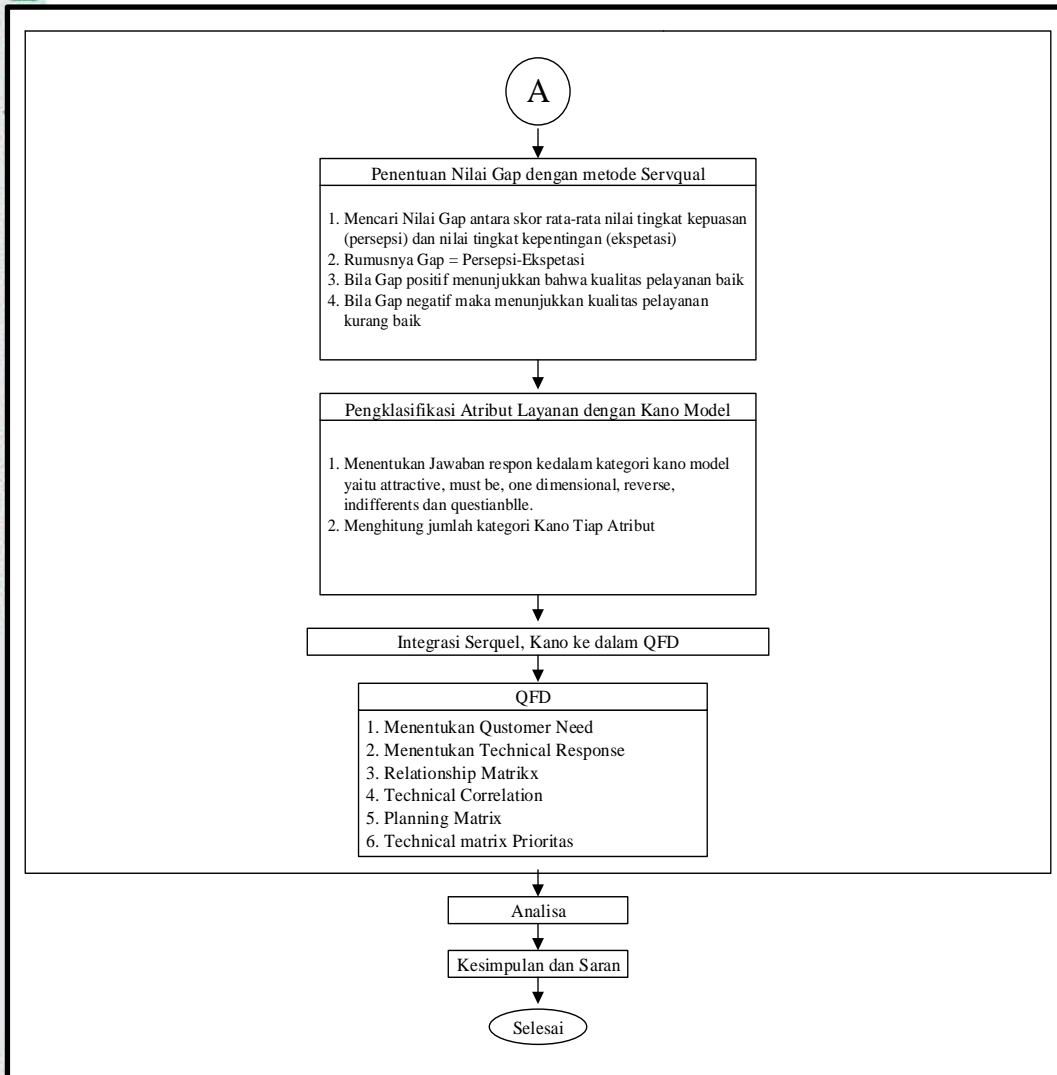


Gambar 3.1 FlowChart Metodologi Penelitian

- 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.



Gambar 3.1 *FlowChart* Metodologi Penelitian (Lanjutan)

3.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan sering dilakukan dalam melakukan penelitian, pada tahap ini peneliti melakukan observasi untuk mengumpulkan data-data dengan gambaran topik yang akan diteliti, studi pendahuluan bermaksud untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan peneliti agar permasalahan semakin jelas kedudukannya. Studi pendahuluan dilakukan di PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan yang menjadi latar belakang penelitian sehingga memberikan gambaran mengenai topik yang akan diteliti.

rumusan masalah yaitu Bagaimana Cara Menentukan Perbaikan Kualitas Pelayanan listrik dengan menggunakan metode *Service Quality*, Model Kano ke Dalam *Quality Function Deployment* (QFD).

3.6 Penetapan Tujuan

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan terhadap tujuan yang ingin diperoleh serta hasil yang akan dicapai. Suksesnya sebuah penelitian dilihat dari tujuan penelitian sesuai dengan yang diharapkan peneliti oleh karena itu penetapan tujuan penelitian menjadi dasar target yang akan dicapai dalam upaya untuk menjawab permasalahan yang terdapat dalam penelitian. Setelah mendapatkan penetapan tujuan penelitian agar penelitian hanya berfokus pada tujuan yang ingin dicapai, serta mendapatkan solusi dari permasalahan penelitian.

3.7 Penentuan Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini menjadi sesuatu yang penting dalam melakukan penelitian untuk mendekati terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas nantinya, batasan masalah bertujuan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan yang terlalu luas atau lebar yang akan diteliti sehingga penelitian hanya berfokus kepada permasalahan penelitian yang telah ditentukan.

3.8 Pembuatan Kuesioner

Kuesioner merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data primer yang dibutuhkan dalam penelitian.

3.8.1 Identifikasi Atribut Kuesioner

Identifikasi ini dilakukan bertujuan untuk menentukan atribut-atribut kuesioner yang akan dijadikan alat untuk pengumpulan data penelitian. melakukan penyebaran kuisisioner terbuka terhadap pelanggan dengan cara wawancara terhadap 30 orang para pekerja sekaligus pelanggan yang pernah merasakan pelayanan listrik PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan, berikut ini pertanyaan wawancara terbuka terhadap para pekerja serta pelanggan:

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.

1. Bagaimana menurut anda kondisi PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan serta fasilitas yang diberikan ?
2. Bagaimana menurut anda pelayanan listrik yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan ?
3. Apa saja keluhan serta permasalahan yang anda rasakan terhadap pelayanan listrik tersebut ?
4. Faktor apa saja yang menjadi pelayanan listrik tersebut tidak efektif ?
5. Bagaimana pendapat anda terhadap solusi pelayanan listrik yang harus diperbaiki oleh PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan ?

Berdasarkan hasil observasi secara langsung dan melakukan wawancara terbuka terhadap pelanggan beserta para pekerja oleh PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan dan studi literatur terhadap penelitian sebelumnya maka di atribut-atribut yang dibutuhkan untuk pembuatan kuesioner. Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990) dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* (Sani, 2021).

Tabel 3.1 Atribut Kuesioner Bukti Fisik

Atribut	
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>	
1	Kerbersihan ruang tunggu
2	Kenyamanan ruang tunggu
3	Pengaturan pencahayaan
4	Pengaturan sirkulasi udara
5	Pengaturan suhu ruangan
6	Penataan tata letak ruangan
7	Papan informasi yang tersedia
8	Kerapian penampilan karyawan
9	Sarana pencarian informasi yang disediakan
10	Internet yang disediakan
11	Area lahan parkir

(Purnamasari dan Yuliansyah, 2020)

Tabel 3.2 Atribut Kuesioner Keandalan

Atribut	
<i>Reliability (Keandalan)</i>	
1	Dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan

(Mamangkey,dkk,2021)

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.

Tabel 3.2 Atribut Kuesioner Keandalan (Lanjutan)

Atribut	
Reliability (Keandalan)	
2	Menyampaikan produk jasa secara benar dan jelas
3	Memberikan layanan yang sesuai dengan waktu yang di janjikan
4	Kemudahan pelanggan dalam melapor secara online maupun offline
5	Pengetahuan petugas terhadap produk yang diberikan
6	Karyawan memiliki wawasan yang baik
7	Jam operasional pelayanan yang sesuai (Pelayanan listrik 24 jam)
8	Material listrik yang disediakan (Material yang kurang memadai)

(Mamangkey,dkk,2021)

Tabel 3.3 Atribut Kuesioner Daya Tanggap

Atribut	
Responsiveness (Daya Tanggap)	
1	Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan
2	Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan
3	Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan
4	Ketepatan waktu dalam mengantarkan material listrik yang dikirim dan diterima
5	Memberikan pelayanan secara total
6	Sistem pembayaran yang mudah
7	Cepat dan tanggap karyawan dalam menjalankan tugas dan fungsinya
8	Petugas memberikan informasi berlanjut pada pelanggan yang mengalami permasalahan layanan listrik (via telepon,sms,whatsapp)
9	Pelayanan listrik yang jarak pelanggan jauh sudah cepat dan tanggap (pasang meteran baru, ganti meteran, ganti arus, periksa, ganti material yang rusak, dll.)
10	Petugas lapangan apakah memberikan pelayanan listrik pada malam hari

(Wahyuni, 2021)

Tabel 3.4 Atribut Kuesioner Jaminan

Atribut	
Assurance (Jaminan)	
1	Karyawan mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan tanpa ada kesalahan yang dapat merugikan pelanggan
2	Harga yang ditawarkan sesuai dan standard serta berlaku sama bagi semua pelanggan
3	Perusahaan menjamin ganti rugi apabila terjadinya kesalahan produk

(Wahyuni, 2021)

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.

Tabel 3.5 Atribut Kuesioner Empati

Atribut	
Emphaty (Empati)	
1	Karyawan menerima pelanggan dengan sapaan yang sopan, senyum dan ramah
Emphaty (Empati)	
2	Kemampuan karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian
3	Kesungguhan dan keikhlasan karyawan dalam mengutamakan kepentingan, keamanan dan kenyamanan pelanggan

(Wahyuni, 2021)

3.8.2 Susunan Kuesioner

Penyusunan kuisoner ini didasarkan dari hasil wawancara kusiner terbuka dengan para pelanggan dan pekerja yang telah menggunakan pelayanan listrik PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan. Kuesioner yang akan disusun dalam penelitian ini memiliki tiga kelompok susunan, setiap komponen dapat mewakili pertanyaan yang diharapkan dapat menjawab tujuan yang ingin dicapai peneliti. Ketiga kelompok susunan dari kuesioner dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 3.6 Bagian Dari Kelompok Pernyataan Kuesioner

No	Komponen	Bagian Pernyataan
1	Identitas Responden	I
2	Petunjuk Pengisian	II
3	Pernyataan Kuisoner Metode Servqual dan Kano	III

3.8.3 Menentukan Skala Pengukuran

Dalam analisa yang diterapkan untuk pengukuran yang akan menjadi kesepakatan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendekanya interval yang ada dalam alat ukur (Kuesioner) sehingga alat ukur yang digunakan dapat menghasilkan data kuantitatif yang diperlukan dalam penelitian. Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, pernyataan dalam pengukuran alat ukur untuk menghasilkan data kuantitatif.

Skala Likert adalah skala yang digunakan peneliti untuk mengukur sikap dan pendapat. Dalam skala likert ini, responden diminta untuk mengharuskan

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.

mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan dari kuesioner. Dalam skala linkert ini tingkat persetujuan yang dimaksud dalam skala Likert ini terdiri dari 5 pilihan skala tersebut diantaranya adalah (Hanfiah, dkk, 2020).

Tabel 3.7 Skala Pengukuran *Likert*

Keterangan		
Simbol	Kategori	Nilai atau Bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

(Hanfiah, dkk, 2020)

3.8.4 Langkah-langkah Pembuatan Kuesioner

Berdasarkan Tabel 3.1 sampai 3.3 yang mencakup instrument penelitian maka kuesioner penelitian dapat dibuat. Dimana variabel-variabel tersebut akan dijadikan acuan dalam pembuatan pertanyaan kuesioner mengenai pelayanan listrik oleh PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan terhadap pelanggan. Berikut ini langkah-langkah pembuatan kuesuiner:

1. Menentukan dimensi kualitas pelayanan Servqual yaitu *Tangible* (Bukti Terukur), *Responsiveness* (Daya tanggap), *reability* (Keandalan), (Asuransi), dan *empathy* (empati) dan model kano yang bersifat *functional* dan *disfunctional*.
2. Membuat kuesioner terbuka terkait dengan pelayanan listrik PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan
3. Wawancara secara langsung dari pertanyaan kuesioner terbuka kepada pelanggan dan para pekerja untuk mendapatkan data penelitian.
4. Membuat atribut kuesioner Servqual berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan dari hasil studi literatur terhadap jurnal penelitian sebelumnya dan observasi secara langsung dan wawancara terbuka terhadap pelanggan dan pekerja berdasarkan data dan masalah pelayanan PT. PLN (Persero) ULP.

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.

5. Membuat atribut kuesioner Kano yang bersifat *functional* dan *dysfunctional*. Atribut yang bersifat fungsional merupakan atribut positif. Atribut yang bersifat *dysfunctional* merupakan kebalikan dari *functional* (negatif). Atribut yang digunakan sama dengan atribut yang digunakan pada kuisisioner metode *service quality*
6. Membuat pernyataan kuesioner tentang Pelayanan Listrik PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan.

3.9 Penentuan Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.9.1 Penentuan Populasi

Populasi merupakan daerah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang memiliki karakteristik serta kualitas tersendiri yang ditetapkan oleh para peneliti untuk dipelajari sehingga ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah semua pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan yang pernah menggunakan jasa pelayanan listrik pada tahun 2020 sampai 2021 yaitu tahun 2020 pelanggan yang menggunakan pelayanan listrik 2000 orang dan pada tahun 2021 sebanyak 2000 orang yang menggunakan pelayanan listrik, jadi jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini 4000 populasi.

3.9.2 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi tersebut besar sehingga peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dihasilkan dari penelitian dari sampel tersebut kesimpulannya dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini sampel penelitian diambil dari populasi seluruh pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan yang pernah menggunakan pelayanan listrik, Jumlah pelanggan yang 4000 orang dan tidak

memungkin untuk penelitian seluruh pelanggan maka diperlukan sampel dari populasi tersebut untuk mempermudah penelitian.

3.9.3 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Probability sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel dalam penelitian. Pengambilan sampel dengan teknik *Probability sampling* dengan menggunakan *Simple random sampling* yaitu pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak, tanpa memperhatikan strata yang terdapat dalam populasi tersebut. (Sugiyono, 2013).

Untuk menentukan banyaknya sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Jumlah populasi pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan yang pernah menggunakan pelayanan listrik pada tahun 2020 sampai Juli 2021 yaitu 4000 pelanggan. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin (Sugiyono, 2013):

n = Banyaknya sampel

N = 4000 Populasi

e = 10% atau 0,1 (Toleransi Kesalahan)

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$= \frac{4000}{1 + 4000 (0,1)^2}$$

$$= \frac{4000}{1 + 4000 \times 0,01}$$

$$= \frac{4000}{1 + 40,71}$$

$$= \frac{4000}{41,71}$$

$$= 97,56$$

$$= 98$$

- 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.

Dari hasil perhitungan diatas diketahui sampel yang akan dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 98 responden

3.10 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi-informasi dan data yang valid yang digunakan dalam pengolahan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan di PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan dengan menggunakan dua cara yaitu dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder. Berikut ini penjelasannya yaitu sebagai berikut:

Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara terbuka terhadap para pekerja dan pelanggan, hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi atau data permasalahan pelayanan listrik yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan. Teknik pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung pelayanan listrik yang diberikan pekerja terhadap pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan untuk mendapatkan informasi atau data yang dibutuhkan.

b. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara wawancara terbuka kepada para pekerja dan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan untuk mencari permasalahan pelayanan listrik yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan.

c. Kepustakaan

Metode kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang didapat melalui buku-buku atau jurnal yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi peneliti.

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. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data atau sumber yang didapat dari bahan bacaan , diperoleh dari perusahaan. Adapun data sekunder yang dikumpulkan adalah sebagai berikut:

- a. Profil Perusahaan
- b. Visi Misi Perusahaan
- c. Data Keluhan Pelanggan
- d. SOP Pelayanan Listrik

3.11 Pengolahan Data

Setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul tahap selanjutnya melakukan pengolahan data. Pengolahan data tersebut dilakukan dengan menggunakan metode-metode yang sudah ditetapkan oleh peneliti sehingga nantinya tujuan dari suatu penelitian dapat tercapai. Pengolahan data ini bertujuan agar data mentah yang diperoleh dalam pengumpulan data bisa dianalisa dan kemudian memudahkan dalam mengambil kesimpulan atau menjawab permasalahan dari penelitian sehingga mendapatkan solusi. Berikut ini pengolahan pada penelitian kali ini yaitu dilakukan dengan beberapa tahap sebagai berikut:

3.11.1 Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat mengukur apa yang diukur, uji validitas ini berfungsi untuk mengukur ketepatan, kecermatan suatu intrumen penelitian atau dapat dikatakan valid apa tidak data tersebut. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan seluruh responden sampel dengan syarat pengujian apabila r hitung $>$ r tabel dengan $\alpha=0,05$ dengan bunyi hipotesis berdasarkan uji dinyatakan valid dan jika r hitung $<$ r tabel maka hipotesis tersebut dinyatakan tidak valid (Prambudi dan Imantoro, 2021).

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

r hitung = Koefisiensi Korelasi

$\sum X$ = Jumlah Skor butir Variabel

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.

Munro, (2006), untuk menentukan nilai koefisien alpha sebagai berikut (Budiasuti dan Badur, 2018):

- 0 = Tidak memiliki reliabilitas (*no reliability*)
- > 0,60 sampai 0,70 = Reliabilitas yang dapat diterima (*Acceptable reliability*)
- > 0,70 sampai 0,80 = Reliabilitas yang baik (*good reliability*)
- > 0,80 sampai 0,90 = Reliabilitas yang sangat baik (*excellent reliability*)
- 1 = Reliabilitas sempurna (*perfect reliability*)

Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan *software* SPSS versi 21. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* yang didapat > 0.60.

3.11.3 Perhitungan Metode Servqual

Perhitungan metode Servqual dimaksudkan untuk mencari nilai GAP yaitu selisih antara skor persepsi dengan skor harapan pada pelanggan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor Servqual (Gap)} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspetasi}$$

Gap bernilai nol (0) atau positif (+) berarti menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dikatakan baik. Dan jika diperoleh skor gap *negative* (-) maka pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak memuaskan.

Untuk menentukan kepuasan pelanggan terhadap atribut pelayanan listrik PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan maka dilakukan skor analisis kepuasan pelanggan, analisis skor dilakukan terhadap atribut kuesioner yang bernilai *negative*. Skor atribut pelayanan yang bernilai negatif perlu tindakan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3.11.4 Pengklasifikasi Model Kano

Skor yang di peroleh dari kuisisioner kano yang telah disebarkan selanjutnya dikategorikan kedalam atribut model kano. Setiap atribut dihitung jumlah kategori kano kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori Kano. Kategorinya yaitu *Questionable, Reverse, Attractive, Idifferent, One dimensional*

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.

mendapatkan rancangan tujuan perbaikan kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan.

Dari hasil kuisioner yang telah di sebarakan terhadap responden, bagian ini merupakan penggabungan antara metode servqual, kano ke dalam QFD dengan memperhatikan integrasi tersebut. Dilakukan perhitungan adj importance untuk mengetahui atribut prioritas yang mendapatkan nilai diatas rata-rata. Berikut merupakan rumus perhitungan:

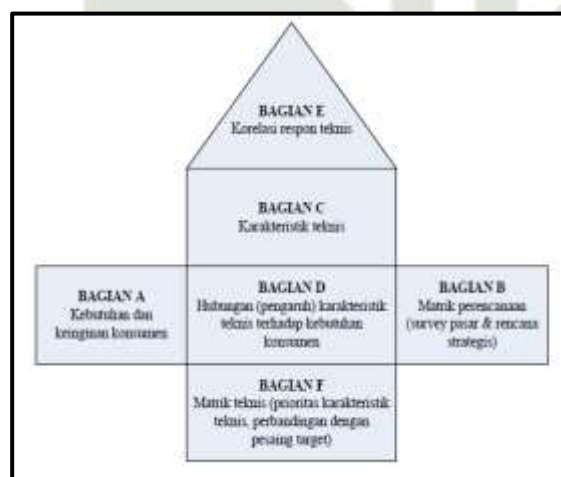
$$Adjust\ importance = GAP \times Bobot\ kano \times nilai\ harapan$$

$$\%Adjust\ importance = \frac{Adjust\ Infortance}{Jumlah\ Adjust\ Infortance}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, untuk menyeleksi atribut yang akan menjadi prioritas yang akan dimasukkan kedalam matriks QFD berdasarkan nilai rata-rata adj importance, karena yang layak masuk kedalam matriks QFD yang memiliki nilai diatas rata-rata dari *%Adjust importance* .

3.11.6 Metode QFD

Selanjutnya dilakukan pembuatan matriks HOQ dengan menggunakan data kepentingan konsumen (*importance to customer*), kinerja terhadap kepuasan pelayanan yang ada (*satisfaction score*) dengan sasaran yang akan dicapai (*goal*), dan rasio perbaikan (*improvement ratio*).



Gambar 3.2 QFD
(Sumber : Basuki, dkk, 2020)

Customer need (Kebutuhan Pelanggan)

Bagian ini merupakan hasil dari prioritas utama dengan melihat nilai GAP servqual yang bergantung pada hasil nilai *adjusted importance*, nilai GAP tersebut diurutkan dimulai pada atribut yang mendapat nilai –(negative) terbesar yang akan dimasukkan yang perlunya dilakukan perbaikan ke dalam HOQ dan akan menjadikan perhatian utama terhadap perbaikan usulan atau respon teknis.

Planning matrix (Matriks Perencanaan)

Selanjutnya bagian ini data yang dibutuhkan yaitu :

- a. *Adjusted importance* yaitu nilai kepentingan yang didapat pada pengolahan data dengan melihat nilai GAP masing-masing atribut dikalikan dengan bobot kategori kano dan nilai harapan.
- b. Membuat nilai presentase nilai *adjusted importance* dan *rangking*, tujuannya untuk memudahkan mengetahui prioritas utama dan merupakan rata-rata dari presentase *adjusted importance* yang dijadikan acuan dalam matriks HOQ .
- c. Menentukan atribut prioritas dilakukan dalam matriks HOQ berdasarkan pada pertimbangan nilai presentase *adjusted importance* melebihi rata-rata seluruh atribut.

Technical response (Tanggapan Teknis)

Bagian ini secara teknis dilakukan dengan cara diskusi dengan pihak perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan untuk penentuan ini dilakukan terkait dengan keinginan dari pelanggan dan bagaimana solusi dari perusahaan dapat memberikan pemenuhan kebutuhan pelanggan yang diinginkan

Relationship matrix (Matriks Hubungan)

Bagian matriks ini bertujuan memperlihatkan kekuatan hubungan antara keduanya (atribut prioritas-respon teknis) sehingga nantinya hubungan ini ditunjukkan dengan symbol.

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.

5. *Technical correlation* (Korelasi Teknis)

Matriks korelasi pada bagian ini menunjukkan hubungan antar respon teknis satu dengan respon teknis yang lain. Identifikasi pada bagian ini merupakan Teknik korelasi hubungan yang terjadi pada bagian respon teknis. Matriks ini sama seperti korelasi hubungan matriks. Teknik korelasi atribut dengan respon teknis akan tetapi bagian ini hanya menjelaskan tentang hubungan antar respon teknis dimana korelasi ini merupakan bagian atas dari HOQ. Hubungan ini terdapat simbol untuk respon teknis.

6. *Technical matrix*

Pada bagian ini dapat dikatakan sebagai landasan dimana menghitung bobot dari matriks *what's* dan *how*.

- a. Nilai *Technical Matrix* = *Adjusted Importance* x nilai hubungan x *raw weight*
- b. Presentase didapatkan dari nilai *Technical Matrix* dimana total keseluruhannya akan dibagi per bagian yang berhubungan.

7. *Prioritas Technical Responsive*

Bagian akhir dari *House of Quality (hoq)* merupakan proses penentuan prioritas teknik. Proses ini akan menjadi bahan pertimbangan untuk peningkatan pelayanan, maka selanjutnya dilakukan ranking dari respon teknis tersebut yang digunakan untuk rekomendasi perbaikan mana yang akan dilakukan terlebih dahulu bagi pihak PT. PLN ULP Tembilahan. Dengan syarat semakin besar nilai kontribusi tersebut maka menunjukkan respon teknis tersebut memiliki kontribusi yang besar juga pada pelayanan yang diberikan.

3.12 Analisa

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, maka selanjutnya dilakukan analisis lebih mendalam dari hasil pengolahan data. Analisa dilakukan untuk mengetahui maksud dari isi pengolahan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan solusi dari permasalahan pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Tembilahan. Sebagai solusi suatu permasalahan, analisa menjadi upaya mengolah data menjadi informasi yang dibutuhkan. Analisa dilakukan untuk

menjawab permasalahan penelitian untuk memudahkan pemahaman data dan menjawab permasalahan penelitian sekaligus sebagai acuan untuk pengambilan keputusan.

3.13 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dibuat untuk menjawab permasalahan yang telah ditetapkan dalam penelitian. Kesimpulan berisikan pernyataan singkat dan jelas mengenai hasil dari penelitian. Sedangkan saran berisikan tentang rekomendasi yang ditunjukkan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi di dalam penelitian ini. Saran yang tujukan harus bersifat membangun dan sesuai dengan topik yang dibahas sehingga dapat dijadikan masukan kepada pihak perusahaan agar selanjutnya dapat lebih baik lagi.

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

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Metode serquel dari semua atribut pelayanan PT. PLN ULP Tembilahan bernilai negatif semua, Model Kano pada setiap atribut pelayanan didapatkan klasifikasi *One dimensional* sebanyak 23, *Must-be* sebanyak 7, *Attractive* sebanyak 5. Atribut yang di prioritaskan untuk perbaikan yaitu sebanyak 5 atribut yang perlu dilakukan prioritas perbaikan pada pelayanan ke dalam matriks QFD.
2. Prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh PT. PLN (ULP) Tembilahan dalam upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan yaitu melakukan rekomendasi perbaikan yang cocok terhadap pelayanan listrik pelanggan yaitu Membuat SOP alur Pelayanan, Membuat ULP di tiap Kecamatan, Pekerja lapangan tidak meminta imbalan pelayanan jasa dan mewajibkan berpakaian rapi bagi pekerja.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang perlu diajukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. PLN (ULP) Tembilahan dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pelayanan listrik yang diberikan dan mempertimbangkan rancangan usulan perbaikan pelayanan listrik untuk digunakan agar peningkatan pelayanan listrik menjadi lebih baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya, saran yang dapat diberikan berkaitan dengan penelitian ini menganalisis kelayakan pelayanan pelanggan dalam pendirian Sub unit layanan pelanggan di daerah yang dibutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, H. M., & Komariah, A .(2020). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dengan Metode *Servqual*, *Kano* Dan QFD (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Veteran Bangun Nusantara Sukoharjo). *Jurnal Aplikasi Ilmu Teknik Industri*, 1(2), 21-33.
- Aji, I., & Lukmansodo .(2021). Integrasi Metode *Servqual*, *KANO*, dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi Kasus : Fakultas Teknik UG) . 1(3), 8-16.
- Arifin, R. Y., & Hermawan, S .(2021). Dilematika Kebijakan Ketenagalistrika Dalam Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Di Indonesia. *Jurnal Ius Constituendum*, 6 (2), 1-27.
- Bahanuddin, A, N., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode *Servqual* Dan *Kano* (Studi Kasus Wajib Pajak PKB Di Kantor Bersama Xyz). *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(2), 57-68.
- Basuki, Mahmud., Apriyanti, S., Ashari. (2020). Perancangan Ulang Alat Perontok Biji Jagung Dengan Metode *Quality Function Deployment*. *Jurnal INTECH Teknik Industri*, 6 (1), 23-30.
- Budiastuti., & Badur (2018). Validitas dan Reliabilitas Penelitian Dilengkapi Analisis Dengan NVivo, SPSS dan Amos. Penerbit Mitra Wahana Media, 145-146.
- Dyahjatmayanti, D., & Putri, S., D (2020). Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada Industri Penerbangan Menggunakan Model *Servqual*. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 13 (2), 98-105.
- Dyana, N. (2020) . Analisis Qfd (*Quality Function Deployment*) Untuk Perbaikan Produk *Thai Tea* Merek Kaw-Kaw Di Ukm Waralaba Di Landungsari, Malang. *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*, 3 (2), 153-158.

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.

Erawati, A., & Lukmandono. Disain Peningkatan Penjualan Produk pada Industri Kecil Menengah (IKM) dengan Pendekatan Kano dan Quality Function Deployment (QFD) . Jurnal Senopati, 1 (2), 107-115.

Handoyono, M., & Ernawati, D (2020). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Service Quality (Ervqual) Fuzzy* Di PT. POS Indonesia Sidoarjo. Jurnal Manajmen Industri, 1 (3), 1-13.

Hanfiah., Sutedja, A., Ahmaddien, I (2020). Pengantar Statistika. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung Komplek puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Kab. Bandung, Jawa Barat.

Karim, Z., Sadimantara, S., SAKir. (2020). Pengembangan Produk Gula Semut dari Aren (*Arenga Pinnata Merr*) Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kano (Studi Kasus: Industri Rumah Tangga di Desa Kabangka Kecamatan Kabangka Kabupaten Muna). Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Pertanian, 1 (3), 199-207.

Lestariningsih, S., & Jono. (2019) . Penggunaan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Dalam Redesain Kompor Batik Elektrik “Kombatrik”. Jurnal Rekayasa Industri, 1 (1), 1-12.

Maligan, M., J., Dwisaputra, A., M., Mustaniroh, A., S. (2020). Pengembangan Produk Kopi Premium Dengan Metode Qfd Sebagai Produk Unggulan Kelompok Tani Kopi Makmur Abadi. Jurnal Pangan dan Agroindustri, 8 (4), 185-196.

Mamangkey, J A., Massie, D, J., Tawas, N., H. (2021). Analisa Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality), IPA (*Importance Performance Analysis*) Dan PGCV (*Potential Gain Customer Value*) Terhadap Kinerja PT. Pegadaian (Persero) Cabang Megamas Manado. Jurnal EMBA, 9 (2), 384-358.

Marnovita. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Jurnal Psikoborneo.8 (1), 100-106.

Mauidzoh, U., & Rengganis, Esa., S (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual Dan Model Kano Untuk Meningkatkan Mutu Pelayana Transportasi Online. Jurnal Rekayasa Industri(JRI), 2 (1), 1-7.

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.

Muharom & Hindratmo, A. (2020). Perancangan Desain Mesin Produksi Otak-Otak Bandeng Dengan Metode *Quality Function Deployment*. *Jurnal Manajemen dan Teknik Industri- Produksi*, 21 (1), 63-72.

Nofri, O., & Hafifah, A. (2019). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Melakukan *Online Shopping* Di Kota Makassar. *Jurnal Manajemen Ide Inspirasi (MINDS)*, 5 (1), 113-132.

Pamudji, N. (2015). Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Kerja PT. PLN (Persero) 2015-2024). Diterbitkan Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, Jakarta

Prambudi, J & Imantoro, J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Ukm Maleo Lampung Timur. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 1 (3), 687-703.

Purnasari, W., & Yuliansyah, B., R. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Kano. *Jurnal Ilmu Sosila dan Humaniora*, 9 (1), 68-77.

Rangan, A., G. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, 8 (2), 507-520.

Ripmiati, E. (2019). Pedoman Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penerbit Universitas Al Azhar Indonesia.

Sani, A. (2021). "Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah". *Jurnal Bestari*, 1 (2), 38-52.

Shofa, J., M & man, F. (2020). Pengembangan Produk *Spring Steel* Menggunakan Kerangka Kerja *Quality Function Deployment (QFD)*. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 19 (1), 9-18.

Sholehuddin, S & Rahman, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Khai Khai Thai Tea Kota Malang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 5 (2), 94-106.

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.

Sugiono, A., Yuwono, N., Antonius, A. (2020). Perancangan Kursi Tangga Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*. Jurnal Muara Sains Teknologi Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, 4 (2), 229-236.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Penerbit ALFABETA, CV. Jl. Gegerkalong Hilir No. 84, Bandung.

Susanti, H., & Noor, M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Non Komersil Di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar). Jurnal PubBis, 4 (1), 1-17.

Sutoni, A., & Ramadian, P . (2019). Analisis Kepuasan Konsumen dan Pengembangan Produk Menggunakan Metode Kano dan *House Of Quality*. Jurnal ISSN, 1 (2), 1-10.

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.

**PERENCANAAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN ANALISIS *SERVICE QUALITY* DAN MODEL KANO
(STUDI KASUS : PT. PLN (PERSERO) ULP TEMBILAHAN)**

Kepada Yth : Bapak/Ibu/Sdr

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan tugas akhir sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana Teknik (ST) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Teknik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, maka saya memohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuisisioner yang telah di sediakan mengenai perencanaan kualitas jasa pelayanan sesuai dengan judul diatas.

Setiap jawaban yang anda berikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan bantuannya saya mengucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya,

Ryas Firnanda
11752100014

UIN SUSKA RIAU

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Tanggal Lahir :
Alamat :
Jenis Kelamin :
Pendidikan Terakhir :
Jenis Pekerjaan :

Berapa Kali anda menggunakan pelayanan Jasa PLN (Selama 3 bulan yang lalu) :
Pelayanan Jasa Listrik apa yang pernah anda dapatkan :

Petunjuk Pengisian

Silakan beri centang (✓) pada tingkat harapan dan kinerja anda tentang pelayanan listrik oleh PT. PLN ULP Tembilahan, seperti yang ditunjukkan pada pernyataan dibawah.

- **HARAPAN** : berhubungan dengan pendapat anda mengenai harapan yang anda inginkan pada pelayanan yang diberikan
- **KINERJA** : berhubungan dengan pendapat anda terhadap hasil yang diberikan/kinerja (fakta yang ada) pada pelayanan yang didapatkan.

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.

KUESIONER MODEL SERQUEL

Skala Penilaian

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Cukup Puas
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas

No	Dimensi	Atribut	Harapan					Kinerja					
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	Tangible (Bukti Fisik)	Kerbersihan ruang tunggu pelayanan											
2		Kenyamanan ruang tunggu pelayanan											
3		Pengaturan pencahayaan serta sirkulasi udara											
4		Pengaturan suhu ruangan yang baik (Ac, kipas)											
5		Penataan tata letak ruangan											
6		Kontak informasi keluhan pelanggan yang tersedia (Wa, fb, Ig)											
7		Sarana pencarian informasi cetak maupun visual yang disediakan											
8		Kerapian penampilan karyawan dalam menjalankan tugas lapangan											
9		Terdapat fasilitas teknologi yang mendukung pelayanan											
10		Internet yang disediakan											
11			Area lahan parkir yang memadai (motor dan mobil)										

No	Dimensi	Atribut	Harapan					Kinerja				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Reliability (Keandalan)	Dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan listrik										
13		Menyampaikan produk jasa secara benar dan jelas										
14		Memberikan layanan yang sesuai dengan waktu yang di janjikan										
15		Kemudahan pelanggan dalam melapor pemersalahan pelayanan secara online maupun offline										
16		Pengetahuan petugas terhadap produk yang diberikan										
17		pekerja memiliki wawasan yang baik										
18		Jam operasional pelayanan yang sesuai (Pelayanan listrik 24 jam)										
19		Material listrik yang disediakan (Material yang kurang memadai)										
20		Responsiveness (Daya Tanggap)	Respon yang cepat saat menerima keluhan pelayanan listrik dari pelanggan									
21	Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan pelayanan											
22	Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan											
23	Ketepatan waktu dalam mengantarkan material listrik yang dikirim dan diterima											
24	Memberikan pelayanan secara total											
25	Sistem pembayaran yang mudah (Bayar pasang baru, pergantian daya, pembayaran listrik, pembelian token listrik dll)											

No	Dimensi	Atribut	Harapan					Kinerja						
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
26	seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: ngen pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau perbandingan yang wajar UIN Suska Riau. Assurance (Jaminan)	Cepat dan tanggap karyawan dalam menjalankan tugas dan fungsinya												
27		Petugas memberikan informasi berlanjut pada pelanggan yang mengalami pemersalahan layanan listrik (via telepon,sms,whatsapp)												
28		Pelayanan listrik yang jarak pelanggan jauh sudah cepat dan tanggap (pasang meteran baru, ganti meteran, ganti arus, periksa, ganti material yang rusak, dll.)												
29		Petugas lapangan apakah memberikan pelayanan listrik pada malam hari												
30	Assurance (Jaminan)	Pekerja mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan tanpa ada kesalahan yang dapat merugikan pelanggan												
31		Harga yang ditawarkan sesuai dan standard serta berlaku sama bagi semua pelanggan.												
32		Perusahaan menjamin ganti rugi apabila terjadinya kesalahan produk												
33	Empathy (Empati)	Karyawan menerima pelanggan dengan sapaan yang sopan, senyum dan ramah												
34		Kemampuan karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian												
35		Kesungguhan dan keikhlasan karyawan dalam mengutamakan kepentingan, keamanan dan kenyamanan pelanggan												

KUISIONER MODEL KANO (*disfunctional dan functional*)

Petunjuk Pengisian

Silakan beri centang (✓) pada tingkat harapan dan kinerja anda tentang pelayanan listrik PT PLN (Persero) ULP Tembilahan, seperti yang ditunjukkan pada pernyataan dibawah ini.

Dimensi	No	Atribut atau Pernyataan	Suka	Mengharapkan	Netral	Toleransi	Tidak Suka
		Kerbersihan ruang tunggu pelayanan					
		Ruang tunggu pelayanan yang tidak bersih					
		Kenyamanan ruang tunggu pelayanan					
		Ruang tunggu pelayanan yang tidak nyaman					
	3a	Pengaturan pencahayaan serta sirkulasi udara					
	3b	Pengaturan pencahayaan serta sirkulasi udara yang tidak baik					
	4a	Pengaturan suhu ruangan yang baik (Ac, kipas)					
	4b	Pengaturan suhu ruangan yang tidak baik (Ac, kipas)					
	5a	Penataan tata letak ruangan					
	5b	Penataan tata letak ruangan yang tidak baik					
	6a	Kontak informasi keluhan pelanggan yang tersedia (Wa, fb, Ig)					
	6b	Tidak tersedia kontak informasi keluhan pelanggan (Wa, fb, Ig)					
	7a	Sarana pencarian informasi cetak maupun visual yang disediakan					
	7b	Tidak ada sarana pencarian informasi cetak maupun visual yang disediakan					

Dimensi	No	Sarana pencarian informasi cetak maupun visual yang disediakan	Suka	Mengharapkan	Netral	Toleransi	Tidak Suka
	8a	Kerapian penampilan karyawan					
	8b	Penampilan karyawan yang tidak rapi					
	9a	Terdapat fasilitas teknologi yang mendukung pelayanan					
	9b	Tidak terdapat fasilitas teknologi yang mendukung pelayanan					
	10a	Internet yang disediakan					
	10b	Tidak ada internet yang disediakan					
	11a	Area lahan parkir yang memadai (motor dan mobil)					
	11b	Area lahan parkir yang tidak memadai (motor dan mobil)					
	12a	Dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan listrik					
	12b	Tidak dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan listrik					
	13a	Menyampaikan produk jasa secara benar dan jelas					
	13b	Tidak dapat menyampaikan produk jasa secara benar dan jelas					
	14a	Memberikan layanan yang sesuai dengan waktu yang di janjikan					
	14b	Tidak memberikan layanan yang sesuai dengan waktu yang di janjikan					
	15a	Kemudahan pelanggan dalam melapor pemersalahan pelayanan secara online maupun offline					
	15b	Tidak mudah pelanggan dalam melapor pemersalahan pelayanan secara online maupun offline					

Dimensi	No	Atribut atau Pernyataan	Suka	Mengharapkan	Netral	Toleransi	Tidak Suka
	16a	Pengetahuan petugas terhadap produk yang diberikan					
	16b	Tidak ada pengetahuan petugas terhadap produk yang diberikan					
	17a	Pekerja memiliki wawasan yang baik					
	17b	Pekerja tidak memiliki wawasan yang baik					
	18a	Jam operasional pelayanan yang sesuai (Pelayanan listrik 24 jam)					
	18b	Jam operasional pelayanan yang tidak sesuai (Pelayanan listrik 24 jam)					
	19a	Material listrik yang disediakan (Material yang kurang memadai)					
	19b	Kurangnya material listrik yang disediakan (Material yang kurang memadai)					
	20a	Respon yang cepat saat menerima keluhan pelayanan listrik dari pelanggan					
	20b	Kurangnya respon saat menerima keluhan pelayanan listrik dari pelanggan					
	21a	Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan pelayanan					
	21b	Karyawan tidak meminta maaf jika terjadi kesalahan pelayanan					
	22a	Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan					
	22b	Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan					

Dimensi	No	Atribut atau Pernyataan	Suka	Mengharapkan	Netral	Toleransi	Tidak Suka
	23a	Ketepatan waktu dalam mengantarkan material listrik yang dikirim dan diterima					
	23b	Tidak tepat waktu dalam mengantarkan material listrik yang dikirim dan diterima					
	24a	Memberikan pelayanan secara total					
	24b	Tidak memberikan pelayanan secara total					
	25a	Sistem pembayaran yang mudah (Bayar pasang baru, pergantian daya, pembayaran listrik, pembelian token listrik dll)					
	25b	Sistem pembayaran yang tidak mudah (Bayar pasang baru, pergantian daya, pembayaran listrik, pembelian token listrik dll)					
	26a	Cepat dan tanggap karyawan dalam menjalankan tugas dan fungsinya (pasang meteran baru, ganti meteran, ganti arus, periksa, ganti material yang rusak, dll.)					
	26b	Tidak cepat dan tanggap karyawan dalam menjalankan tugas dan fungsinya (pasang meteran baru, ganti meteran, ganti arus, periksa, ganti material yang rusak, dll.)					

Dimensi	No	Atribut atau Pernyataan	Suka	Mengharapkan	Netral	Toleransi	Tidak Suka
	27a	Petugas memberikan informasi berlanjut pada pelanggan yang mengalami pemersalahan layanan listrik (via telepon,sms,whatsapp)					
	27b	Petugas memberikan tidak memberikan informasi berlanjut pada pelanggan yang mengalami pemersalahan layanan listrik (via telepon,sms,whatsapp)					
	28a	Pelayanan listrik yang jarak pelanggan jauh sudah cepat dan tanggap (pasang meteran baru, ganti meteran, ganti arus, periksa, ganti material yang rusak, dll.)					
	28b	Pelayanan listrik yang jarak pelanggan jauh tidak cepat dan tanggap (pasang meteran baru, ganti meteran, ganti arus, periksa, ganti material yang rusak, dll.)					
	29a	Petugas lapangan apakah memberikan pelayanan listrik pada malam hari					
	29b	Petugas lapangan tidak memberikan pelayanan listrik pada malam hari					
	30a	Pekerja mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan tanpa ada kesalahan yang dapat merugikan pelanggan					
	30b	Pekerja tidak mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan tanpa ada kesalahan yang dapat merugikan pelanggan					

Dimensi	No	Atribut atau Pernyataan	Suka	Mengharapkan	Netral	Toleransi	Tidak Suka
	32a	Harga yang ditawarkan sesuai dan standard serta berlaku sama bagi semua pelanggan					
	32b	Harga yang ditawarkan tidak sesuai dan standard serta berlaku sama bagi semua pelanggan					
	33a	Perusahaan menjamin ganti rugi apabila terjadinya kesalahan produk					
	33b	Perusahaan tidak menjamin ganti rugi apabila terjadinya kesalahan produk					
	33a	Karyawan menerima pelanggan dengan sapaan yang sopan, senyum dan ramah					
	33b	Karyawan tidak menerima pelanggan dengan sapaan yang sopan, senyum dan ramah					
	34a	Kemampuan karyawan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian					
	34b	Karyawan tidak memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian					
	35a	Kesungguhan dan keikhlasan karyawan dalam mengutamakan kepentingan, keamanan dan kenyamanan pelanggan					
	35b	Tidak ada kesungguhan dan keikhlasan karyawan dalam mengutamakan kepentingan, keamanan dan kenyamanan pelanggan					

FOTO PENYEBARAN KUESIONER



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

UIN SUSKA RIAU



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



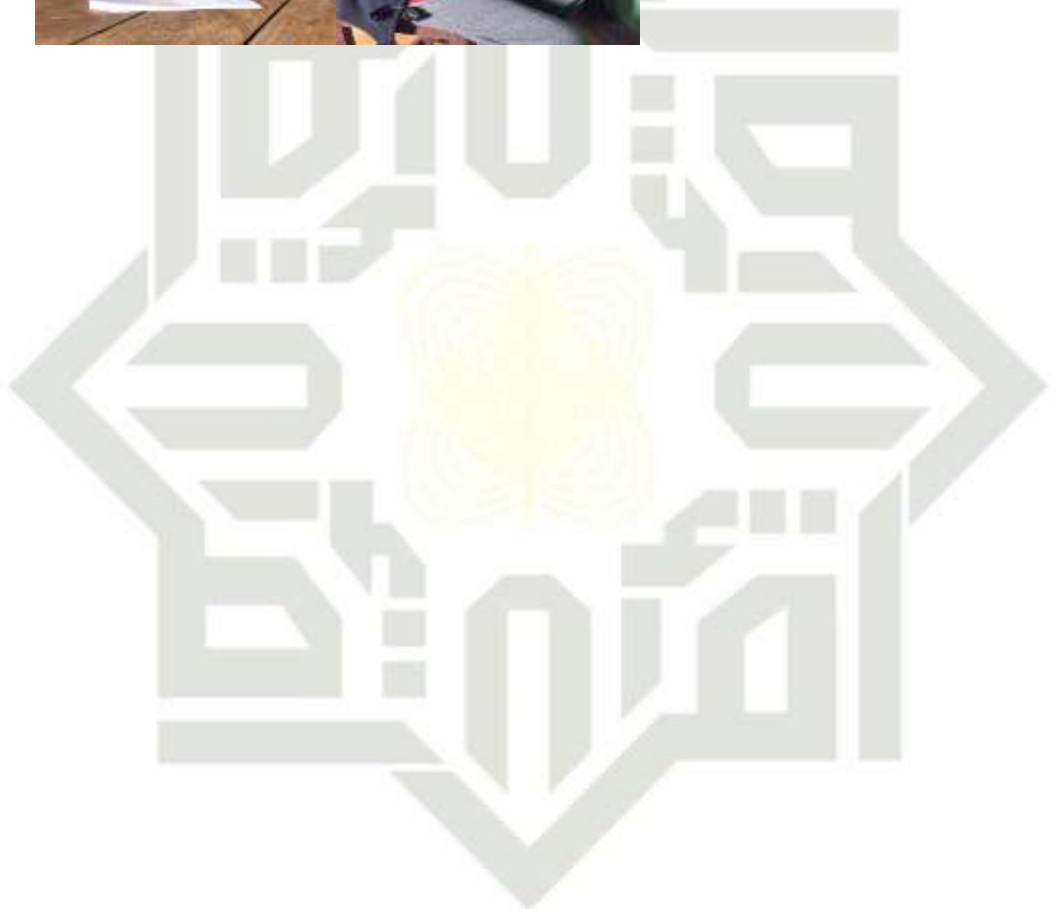
UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

REKAPITULASI KUESIONER MODEL SERQUEL

TABEL KINERJA

Respon den	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	R1 2	R1 3	R1 4	R1 5	R1 6	R1 7	R1 8	R1 9	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24	RES 25	RES 26	RES 27	RES 28	RES 29	AS 30	AS 31	AS 32	EM 33	EM 34	EM 35	TOT AL	
1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	3	5	3	4	131	
2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	135		
3	4	4	5	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	129	
4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	122	
5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	146	
6	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	142	
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	3	3	3	3	3	4	139	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	4	136	
9	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	122	
10	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	125	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	126	
12	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	124
13	2	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	151	
14	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	1	2	4	3	5	3	2	3	3	3	3	109	
15	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	103
16	5	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	113	
17	3	1	4	4	4	4	4	4	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	118	
18	4	1	4	3	3	5	3	3	3	4	2	5	4	4	3	5	4	4	3	2	5	3	4	3	5	1	5	5	4	2	3	5	3	3	2	120	
19	2	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	120	
20	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	116	
21	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	114	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	104	
23	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	133	

REKAPITULASI KUESIONER MODEL SERQUEL

TABEL KINERJA

Respon den	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	R1 2	R1 3	R1 4	R1 5	R1 6	R1 7	R1 8	R1 9	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24	RES 25	RES 26	RES 27	RES 28	RES 29	AS 30	AS 31	AS 32	EM 33	EM 34	EM 35	TOT AL
24	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	154
25	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	159
26	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	159	
27	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	160	
28	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	156	
29	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	144	
30	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	140
31	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	148
32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	2	5	4	5	4	4	4	5	4	5	149
33	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	112
34	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	119
35	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	106
36	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	117
37	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	4	5	5	2	5	5	4	4	2	4	5	1	5	4	2	5	5	5	5	5	4	135
38	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	149
39	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	2	2	4	4	5	2	4	4	4	4	2	4	5	1	5	4	2	5	4	5	4	4	5	136
40	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	5	1	5	4	3	4	3	5	3	4	4	136
41	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	145
42	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	136
43	2	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	3	5	3	4	130	
44	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	5	3	2	5	3	3	4	4	3	4	4	3	131
45	4	5	5	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	130
46	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	125

REKAPITULASI KUESIONER MODEL SERQUEL

TABEL KINERJA

Respon den	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	R1 2	R1 3	R1 4	R1 5	R1 6	R1 7	R1 8	R1 9	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24	RES 25	RES 26	RES 27	RES 28	RES 29	AS 30	AS 31	AS 32	EM 33	EM 34	EM 35	TOT AL
47	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	135
48	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	139
49	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	3	3	3	3	3	4	139
50	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	5	2	2	4	3	4	2	5	4	4	2	5	4	4	4	5	2	5	4	5	4	3	4	128
51	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	2	4	4	2	4	3	4	3	3	3	109
52	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	117
53	5	5	3	3	3	3	3	5	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	5	5	5	2	4	4	2	4	4	2	4	3	4	3	3	3	119
54	5	2	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	5	5	4	2	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	117
55	2	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	3	3	5	5	4	3	5	4	5	3	3	3	5	2	5	4	3	5	4	4	4	5	3	140
56	5	5	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	4	3	4	2	4	4	5	2	4	2	5	3	2	3	3	3	110
57	2	1	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	99
58	5	1	3	3	5	4	4	3	2	3	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	4	4	4	3	4	109
59	3	1	4	4	5	4	4	5	3	2	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	121
60	4	5	4	3	5	5	5	3	2	2	5	2	2	2	3	5	4	2	3	2	5	3	2	3	5	2	5	5	2	2	3	5	3	3	2	116
61	4	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	122
62	4	5	4	4	5	4	4	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	110
63	3	5	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	115
64	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109
65	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	5	137
66	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	147
67	5	4	5	4	5	5	5	4	2	4	4	2	2	5	5	5	2	3	4	4	4	2	4	5	2	5	4	2	5	5	5	5	5	4	4	139
68	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	2	2	4	5	5	2	3	5	5	4	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	5	146
69	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	4	2	4	5	2	5	4	2	5	4	5	4	5	5	141

REKAPITULASI KUESIONER MODEL SERQUEL

TABEL KINERJA

Respon den	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	R1 2	R1 3	R1 4	R1 5	R1 6	R1 7	R1 8	R1 9	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24	RES 25	RES 26	RES 27	RES 28	RES 29	AS 30	AS 31	AS 32	EM 33	EM 34	EM 35	TOT AL	
70	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	144	
71	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	142	
72	5	5	4	3	5	3	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	5	3	2	4	4	3	4	5	3	5	3	4	133	
73	5	5	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	5	4	4	3	5	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	136	
74	4	4	5	5	5	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	132	
75	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	125	
76	5	3	4	5	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	138	
77	5	3	4	5	3	3	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	142	
78	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	4	139	
79	5	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	138	
80	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	121	
81	4	5	4	5	4	4	4	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	2	4	3	2	3	3	5	3	3	3	118	
82	3	5	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	138	
83	5	5	4	5	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	133
84	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	2	2	5	5	4	2	5	4	5	3	2	3	5	2	5	4	2	5	4	4	4	4	5	3	136	
85	5	5	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	5	3	2	3	3	3	116	
86	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	115
87	3	5	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	2	4	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	110
88	4	5	4	4	4	4	4	5	3	2	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	125	
89	4	5	4	3	4	5	4	3	3	2	5	3	3	3	3	5	4	3	3	2	5	3	3	3	5	2	5	5	3	2	3	5	3	3	2	124	
90	2	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	120	
91	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	120	
92	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	115	

REKAPITULASI KUESIONER MODEL SERQUEL

TABEL KINERJA																																					
Respon den	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	TI 0	TI 1	R1 2	R1 3	R1 4	R1 5	R1 6	R1 7	R1 8	R1 9	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24	RES 25	RES 26	RES 27	RES 28	RES 29	AS 30	AS 31	AS 32	EM 33	EM 34	EM 35	TOT AL	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105
94	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	121
95	4	5	4	5	4	4	4	3	2	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	4	3	2	3	3	5	3	3	3	3	3	120
96	3	5	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	138	
97	5	5	4	5	3	4	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	133	
98	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	4	2	5	5	4	2	5	4	4	5	3	2	3	5	2	5	4	2	5	2	4	4	5	3	136	

cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Hassanudin
 Dilindungi Undang-Undang
 yang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.
 yang mengutip hanya untuk kepentingan akademik, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau
 mengutipan tidak merugikan kepentingan umum.
 yang mengemukakan dan mempublikasikannya tanpa izin UIN Suska Riau.

REKAPITULASI KUESIONER MODEL SERQUEL

TABEL HARAPAN

Responden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	RES20	RES21	RES22	RES23	RES24	RES25	RES26	RES27	RES28	RES29	AS30	AS31	AS32	EM33	EM34	EM35	TOTAL	
1	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	152		
2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	153		
3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	156		
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	144		
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	156		
6	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	153	
7	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	155	
8	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	160	
9	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	150	
10	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	146	
11	4	3	3	3	4	4	4	5	2	2	2	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	129	
12	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	151	
13	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	159	
14	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	3	4	3	3	4	3	5	3	5	5	3	5	3	5	4	141	
15	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	141	
16	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	163	
17	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	125
18	4	3	3	5	4	4	2	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5	2	4	5	5	4	146	
19	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	135	
20	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	141	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	141	
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	129	
23	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	154	

REKAPITULASI KUESIONER MODEL SERQUEL

TABEL HARAPAN

Responden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	RES20	RES21	RES22	RES23	RES24	RES25	RES26	RES27	RES28	RES29	AS30	AS31	AS32	EM33	EM34	EM35	TOTAL
24	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	161	
25	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	172
26	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	165	
27	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	171
28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	171
29	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	162
30	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	166
31	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	166
32	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	168
33	3	2	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	4	148
34	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	155
35	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	145
36	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	157
37	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	158
38	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	171
39	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	170
40	4	3	5	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	152
41	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	150
42	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	159
43	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	164
44	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	152
45	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	153
46	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	157

REKAPITULASI KUESIONER MODEL SERQUEL

TABEL HARAPAN

Responden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	RES20	RES21	RES22	RES23	RES24	RES25	RES26	RES27	RES28	RES29	AS30	AS31	AS32	EM33	EM34	EM35	TOTAL
47	4	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	147	
48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	156	
49	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	153		
50	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	156	
51	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	157
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	150	
53	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	147
54	4	3	3	3	4	4	2	5	4	2	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132
55	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	151
56	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	157
57	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	5	3	5	3	5	4	141
58	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	143
59	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	158
60	4	3	4	4	4	4	3	3	5	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	126
61	4	3	3	5	4	4	2	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	4	151
62	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	135
63	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	2	5	4	4	4	3	3	142	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	130
66	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	154
67	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	157
68	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	168
69	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	164

REKAPITULASI KUESIONER MODEL SERQUEL

TABEL HARAPAN

Responden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	RES20	RES21	RES22	RES23	RES24	RES25	RES26	RES27	RES28	RES29	AS30	AS31	AS32	EM33	EM34	EM35	TOTAL	
70	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	149		
71	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	153		
72	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	155		
73	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	146		
74	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	156		
75	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	152	
76	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	154	
77	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	157	
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	150	
79	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	147		
80	4	3	3	3	4	4	4	2	5	4	2	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	130	
81	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152	
82	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	159	
83	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	3	5	3	5	4	141	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	143
85	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	160	
86	4	3	4	4	4	4	3	3	5	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	127
87	4	3	3	5	4	4	2	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	4	149	
88	4	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	136	
89	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	141	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	139	
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	129	
92	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	150	

REKAPITULASI KUESIONER MODEL SERQUEL

TABEL HARAPAN

Responden	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	RES20	RES21	RES22	RES23	RES24	RES25	RES26	RES27	RES28	RES29	AS30	AS31	AS32	EM33	EM34	EM35	TOTAL		
93	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	160	
94	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	153	
95	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	155	
96	4	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	146
97	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	156	
98	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	152	

cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Hassanudin
 Dilindungi Undang-Undang
 yang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 pengutipan hanya untuk kepentingan akademik, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau
 pengutipan tidak merugikan kepentingan umum.
 yang mengemukakan dan mempublikasikannya sebagai karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

REKAPITULASI KUESIONER MODEL KANO

TABEL DISFUCTIONAL

Respon den	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	R	R	R	R	R	R	R	RES	RES	RES	RES	RES	RES	RES	RES	RES	AS	AS	AS	EM	EM	EM	TOT AL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		34	35	
1	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	154	
2	5	4	4	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	152		
3	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	1	4	3	3	152		
4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	3	3	5	5	5	1	3	5	5	5	3	5	4	3	148		
5	5	1	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	1	5	5	1	144	
6	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	143	
7	3	5	5	1	1	1	5	5	5	1	1	5	1	5	5	3	1	1	3	1	5	1	1	5	1	5	5	1	1	5	3	5	3	1	5	105	
8	4	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	5	3	3	1	3	1	3	3	1	3	5	1	1	3	1	1	1	1	3	1	72	
9	1	1	3	1	1	1	1	3	3	5	1	3	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	3	1	1	3	5	1	3	5	1	5	1	1	71		
10	3	5	1	5	5	5	5	1	1	4	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	1	5	1	1	4	5	1	5	5	5	5	131		
11	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	5	4	153		
12	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	4	1	1	1	1	5	1	1	5	1	4	5	5	1	5	1	5	1	1	5	109	
13	5	5	1	1	1	1	5	1	1	4	1	1	1	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	4	1	1	5	5	5	5	1	5	89
14	1	4	1	5	5	5	4	1	1	5	5	1	5	4	4	5	5	5	4	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	4	4	4	5	4	130	
15	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	160	
16	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	167	
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	171		
18	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	162
19	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	167	
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170	
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	161	
22	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	167
23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	164	

REKAPITULASI KUESIONER MODEL KANO

TABEL DISFUCTIONAL

Respon den	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	R 12	R 13	R 14	R 15	R 16	R 17	R 18	R 19	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24	RES 25	RES 26	RES 27	RES 28	RES 29	AS 30	AS 31	AS 32	EM 33	EM 34	EM 35	TOT AL	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	172		
25	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	169		
26	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	162		
27	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	156	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	1	4	5	5	5	153	
29	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	163	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	170	
31	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	4	154	
32	5	4	4	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	152
33	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	1	4	3	3	152	
34	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	3	3	5	5	5	1	3	5	5	5	3	5	4	3	148		
35	5	1	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	1	5	5	1	145		
36	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	143	
37	3	5	5	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	1	3	1	5	1	1	5	1	5	5	1	1	5	3	5	3	1	5	111	
38	4	1	1	3	3	3	1	1	1	1	3	1	5	1	1	5	3	3	1	3	1	3	3	1	3	5	1	1	3	1	1	1	1	3	1	74	
39	1	1	3	1	1	1	1	3	3	5	1	3	5	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	3	1	1	3	5	1	3	5	1	5	1	1	75	
40	3	5	1	5	5	5	5	1	1	4	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	1	5	1	1	4	5	1	5	5	5	5	5	131	
41	1	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	5	4	153	
42	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	1	1	1	1	5	1	1	5	1	4	5	5	1	5	1	5	1	1	5	113	
43	5	5	1	1	1	1	5	1	1	4	1	1	5	5	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	4	1	1	5	5	5	5	1	5	93
44	1	4	1	5	5	5	4	1	1	5	5	1	5	4	4	5	5	5	4	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	1	4	4	4	4	5	130	
45	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	161	
46	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	167	

REKAPITULASI KUESIONER MODEL KANO

TABEL DISFUCTIONAL

Respon den	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	R	R	R	R	R	R	R	R	RES	RES	RES	RES	RES	RES	RES	RES	AS	AS	AS	EM	EM	EM	TOT AL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		33	34	35
47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	171	
48	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	163
49	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	167	
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	170	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	161	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	167
53	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	164
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	172
55	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	169	
56	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	162	
57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	156
58	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	1	4	5	5	5	154	
59	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	163
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	170
61	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	154	
62	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	151
63	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	1	4	3	3	150	
64	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	3	3	5	5	5	1	3	5	5	5	4	3	5	4	3	145
65	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5	3	5	3	5	4	4	1	5	5	1	1	147	
66	1	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	1	5	5	145	
67	3	3	5	1	1	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	1	1	3	1	5	1	1	5	1	5	5	1	1	5	4	5	3	1	5	110	
68	4	4	1	3	3	3	1	1	1	1	5	1	3	1	1	5	3	3	1	3	1	3	3	1	3	5	1	1	3	1	4	1	1	3	80	
69	1	4	3	1	1	1	1	3	3	5	5	3	1	1	1	5	1	1	5	1	3	1	1	3	1	1	3	5	1	3	4	1	5	1	81	

REKAPITULASI KUESIONER MODEL KANO

TABEL DISFUCTIONAL

Respon den	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	R	R	R	R	R	R	R	R	RES	RES	RES	RES	RES	RES	RES	RES	AS	AS	AS	EM	EM	EM	TOT AL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		33	34	35
70	3	3	1	5	5	5	5	1	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	1	5	1	1	4	5	1	4	5	5	5	5	5	131
71	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	5	4	4	158	
72	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	4	5	5	1	5	1	4	5	5	1	5	4	5	1	1	5	127	
73	5	4	1	1	5	5	5	1	4	5	1	1	5	5	5	1	1	5	4	1	5	1	1	1	5	1	4	1	1	4	5	5	1	5	98	
74	1	4	1	5	5	5	5	1	5	5	1	5	4	4	5	5	5	4	3	1	5	5	1	5	5	1	5	1	4	4	4	4	5	4	128	
75	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	163	
76	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	166	
77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	169	
78	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	162	
79	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	166	
80	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	167	
81	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	161	
82	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	166	
83	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	163	
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	168	
85	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	165	
86	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	159	
87	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	153
88	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	154	
89	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	159	
90	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	168	
91	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	5	4	154	
92	5	4	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	153	

REKAPITULASI KUESIONER MODEL KANO

TABEL DISFUNCTIONAL

Respon den	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	R	R	R	R	R	R	R	R	RES	RES	RES	RES	RES	RES	RES	RES	RES	AS	AS	AS	EM	EM	EM	TOT AL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		34	35
93	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	1	4	3	5	153	
94	4	4	1	3	3	3	3	1	1	5	1	3	1	1	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	5	1	1	5	1	4	1	1	5	1	82	
95	1	4	3	1	1	1	1	3	5	5	3	1	1	1	5	1	1	5	1	3	1	1	3	4	1	3	5	4	3	5	1	5	5	1	92	
96	3	3	1	5	5	5	5	1	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	1	5	1	1	4	5	1	5	5	5	5	5	131	
97	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	156	
98	5	4	5	1	1	1	1	5	5	5	5	1	5	5	4	1	1	5	4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	139

... cipta milik U...
... Dilindungi Undang-...
... mengutip sebagian...
... hanya untuk...
... tidak merugikan...
... mengemukakan da...

... cipta milik U...
... Dilindungi Undang-...
... mengutip sebagian...
... hanya untuk...
... tidak merugikan...
... mengemukakan da...
... tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
... karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau...
... UIN Suska Riau.
... karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska F...



REKAPITULASI KUESIONER MODEL KANO

TABEL FUCNTIONAL

Respon den	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	R 12	R 13	R 14	R 15	R 16	R 17	R 18	R 19	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24	RES 25	RES 26	RES 27	RES 28	RES 29	AS 30	AS 31	AS 32	EM 33	EM 34	EM 35	TOT AL	
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	44	
2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	42	
3	1	2	3	3	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2	64	
4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	39	
5	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	80	
6	1	1	2	2	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	48	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	1	3	3	3	1	3	2	3	92	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	39	
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	66	
10	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	43
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	41
12	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	72
13	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	64	
14	3	3	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	3	3	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	56
15	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	40
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38
17	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	39
18	2	3	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	50
19	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	44
20	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	45
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	35
22	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	63
23	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	43

REKAPITULASI KUESIONER MODEL KANO

TABEL FUCNTIONAL

Respon den	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	R 12	R 13	R 14	R 15	R 16	R 17	R 18	R 19	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24	RES 25	RES 26	RES 27	RES 28	RES 29	AS 30	AS 31	AS 32	EM 33	EM 34	EM 35	TOT AL	
24	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	48	
25	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	45	
26	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	52	
27	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	48		
28	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	49	
29	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	1	50	
30	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	52	
31	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	45	
32	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	43	
33	1	2	3	3	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2	65	
34	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41	
35	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	80	
36	1	1	2	2	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	50		
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	1	3	3	3	1	3	2	3	93	
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	41	
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	66	
40	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	44
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	43
42	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	72	
43	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	64	
44	3	3	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	57	
45	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	42	
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	41	

REKAPITULASI KUESIONER MODEL KANO

TABEL FUCNTIONAL

Respon den	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	R 12	R 13	R 14	R 15	R 16	R 17	R 18	R 19	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24	RES 25	RES 26	RES 27	RES 28	RES 29	AS 30	AS 31	AS 32	EM 33	EM 34	EM 35	TOT AL	
47	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	42	
48	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	2	53	
49	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	47		
50	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	49		
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	38		
52	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	63	
53	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	43	
54	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	44	
55	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	43	
56	1	2	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2	65	
57	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	40	
58	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	1	80
59	1	1	2	2	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	50	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	1	3	3	3	1	3	2	3	92	
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	39	
62	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	64	
63	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	44
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	42
65	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	71	
66	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	64	
67	3	1	1	1	1	3	1	3	1	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	54	
68	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	42	
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41	

REKAPITULASI KUESIONER MODEL KANO

TABEL FUCNTIONAL

Respon den	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	R 12	R 13	R 14	R 15	R 16	R 17	R 18	R 19	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24	RES 25	RES 26	RES 27	RES 28	RES 29	AS 30	AS 31	AS 32	EM 33	EM 34	EM 35	TOT AL
70	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	42	
71	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	50
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	44
73	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	48
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	38
75	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	63
76	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	46
77	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	50
78	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	48
79	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	51
80	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	47
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	45
82	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	44
83	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	3	2	1	2	3	2	2	64
84	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	44
85	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	77
86	1	1	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	49
87	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	1	3	3	1	1	3	2	3	84
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	39
89	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	63
90	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	46
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	44
92	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	73

REKAPITULASI KUESIONER MODEL KANO

TABEL FUCNTIONAL

Respon den	T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	T 11	R 12	R 13	R 14	R 15	R 16	R 17	R 18	R 19	RES 20	RES 21	RES 22	RES 23	RES 24	RES 25	RES 26	RES 27	RES 28	RES 29	AS 30	AS 31	AS 32	EM 33	EM 34	EM 35	TOT AL	
93	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	66
94	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42
95	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	41
96	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	42
97	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	50
98	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	44

... cipta milik U...
... Dilindungi Undang-...
... mengutip sebagian...
... hanya untuk...
... tidak merugik...
... mengemukakan da...

... ka Riau...
... State Islamic University of Sult...
... tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber...
... penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau...
... UIN Suska Riau...
... UIN Suska Riau...
... UIN Suska Riau...



Uji Validitas Metode Servquel Kinerja

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
M0001	M0002	M0003	M0004	M0005	M0006	M0007	M0008	M0009	M0010	M0011	M0012	M0013	M0014	M0015	M0016	M0017	M0018	M0019	M0020	M0021	M0022	M0023	M0024	M0025	M0026	M0027	M0028	M0029	M0030	M0031	M0032	M0033	M0034	M0035	M0036	M0037	M0038	M0039	M0040	M0041	M0042	M0043	M0044	M0045	M0046	M0047	M0048	M0049	M0050	M0051	M0052	M0053	M0054	M0055	M0056	M0057	M0058	M0059	M0060	M0061	M0062	M0063	M0064	M0065	M0066	M0067	M0068	M0069	M0070	M0071	M0072	M0073	M0074	M0075	M0076	M0077	M0078	M0079	M0080	M0081	M0082	M0083	M0084	M0085	M0086	M0087	M0088	M0089	M0090	M0091	M0092	M0093	M0094	M0095	M0096	M0097	M0098	M0099	M0100

Uji Validitas Metode Servquel Kinerja

Uji Validitas Metode Servquel Kinerja

Uji Validitas Metode Servquel Kinerja

Uji Validitas Metode Servquel Kinerja

Uji Validitas Metode Kano Functional

No	Kategori	Sub Kategori	Dimensi																											
			D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20	D21	D22	D23	D24	D25	D26	D27	D28
1	Prinsip	Prinsip	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

cipta milik UIN
 Dilindungi Undang-Unda
 ang mengutip sebagian ata
 mengutip hanya untuk kepe
 ang tidak merugikan k
 ang mengumpulkan dan m

sity of Sult
 ulisan kritik ata
 in UIN Suska F



Uji Validitas Metode Kano Disfunctional

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	M21	M22	M23	M24	M25	M26	M27	M28	M29	M30	M31	M32	M33	M34	M35	M36	M37	M38	M39	M40	M41	M42	M43	M44	M45	M46	M47	M48	M49	M50		
M001	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

1. Cipta Milik UIN Suska Riau

Tabel r untuk df = 51 - 100

= (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226

- 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.

KUESIONER CUSTOMER COMPETITIVE EVALUATION

Responden yang terhormat,

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir di Teknik Industri UIN SUSKA RIAU, saya bermaksud melakukan penelitian mengenai “Pengembangan Pelayanan Listrik Oleh PT. PLN (ULP) Tembilahan”. Berharap kuesioner ini diisi dengan jawaban yang jujur dan objektif.

i. IDENTITAS RESPONDEN

Nama:

Umur :

Profesi :

Alamat :

ii. PETUNJUK PENGISIAN

Pada setiap nomor pernyataan berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian anda.

Keterangan jawaban :

1 = sangat tidak setuju

4 = setuju

2 = setuju

5 = sangat setuju

3 = ragu-ragu

No	Atribut Pelayanan	1	2	3	4	5
1	Kerapian penampilan karyawan dalam menjalankan tugas lapangan					
2	Memberikan layanan yang sesuai dengan waktu yang di janjikan					
3	Harga yang ditawarkan sesuai dan standard serta berlaku sama bagi semua pelanggan.					
4	Internet yang disediakan					
5	Cepat dan tanggap karyawan dalam menjalankan tugas dan fungsinya (pasang meteran baru, ganti meteran, ganti arus, periksa, ganti material yang rusak, dll.)					

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.



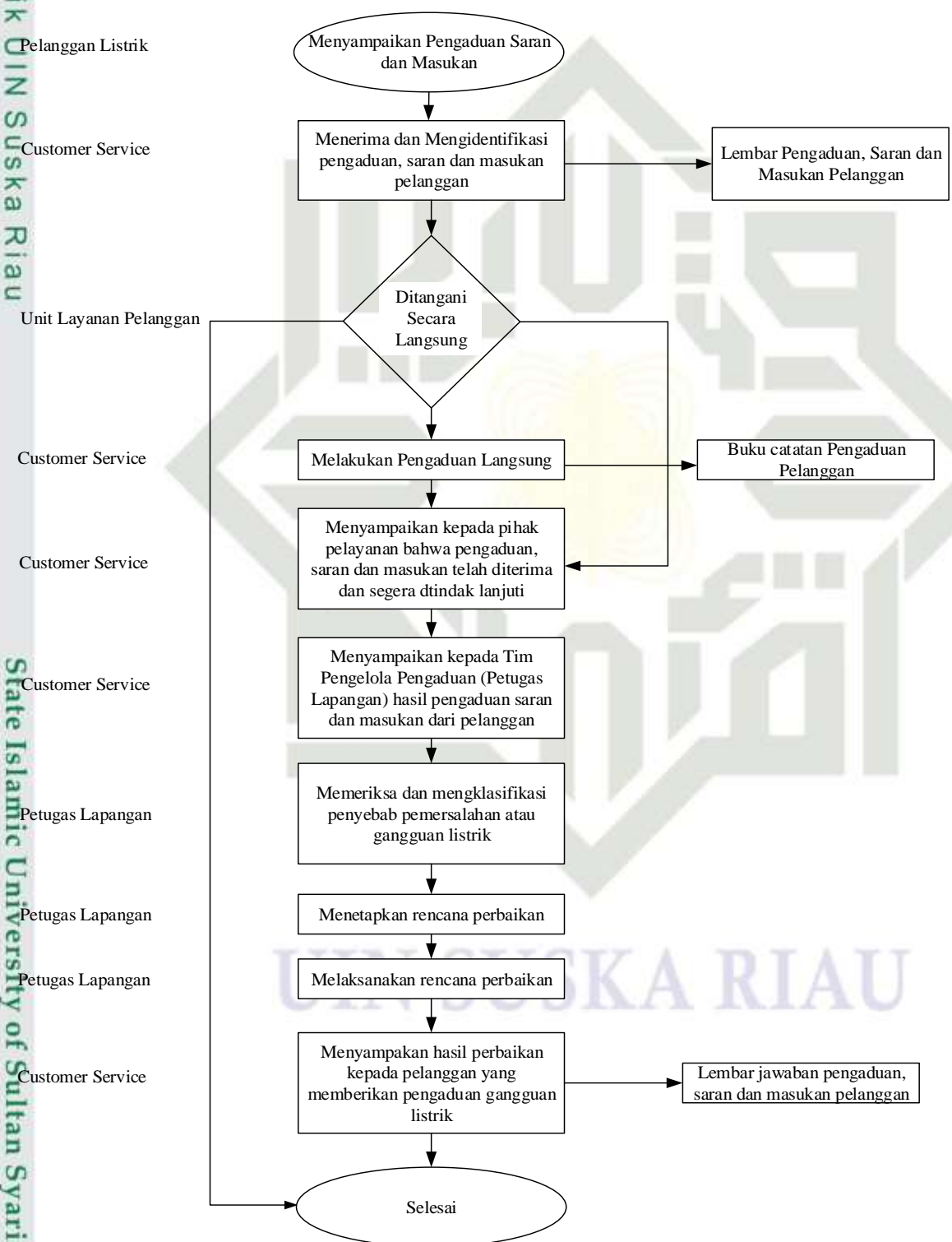
PT PLN (Persero)
Unit Layanan Pelanggan Tembilahan
Standing Operational Procedure (SOP)

No Dokumen	1	Kategori :	Operasional Pelayanan
Kode Unit	01	SOP	Pengaduan Pelayanan Listrik
Terbit Tahun	2022		
Revisi	Tanpa Revisi		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 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.
 Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ALUR PENGADUAN GANGGUAN LISTRIK PELANGGAN



SIMBOL	NAMA SIMBOL	KETERANGAN
	Terminal Point	Untuk memulai dan mengakhiri suatu prosedur. Setiap prosedur harus jelas MULAI dan AKHIR
	Decision	Menunjukkan pilihan atas suatu kondisi. Harus diisi dengan pertanyaan yang membutuhkan jawaban YA atau TIDAK.
	Process	Menunjukkan kegiatan yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu prosedur. Harus diisi kalimat singkat yang diawali dengan kata kerja, dan hanya berisi 1 (satu) kegiatan saja.
	Control Flow	Konektor - panah penghubung untuk menunjukkan arah aliran ke kegiatan berikutnya.
	Garis Pembatas	Garis pembatas yang membatasi suatu rangkaian kegiatan satu dengan rangkaian kegiatan lain dalam suatu prosedur, yang dapat terukur waktu penyelesaiannya



PT PLN (Persero)
Unit Layanan Pelanggan Tembilahan
Standing Operational Procedure (SOP)

No Dokumen	1	Kategori :	Operasional Pelayanan
Kode Unit	01	SOP	Pengaduan Pelayanan Listrik
Terbit Tahun	2022		
Revisi	Tanpa Revisi		

Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin JIN Suska Riau.

No	Kegiatan	Pelaksana Pelayanan Listrik				Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan Listrik	Customer	Unit Layanan Pelanggan	Petugas Lapangan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelanggan menyampaikan pengaduan melalui kontak pengaduan, WA, Email, No Telpn					Kontak Pengaduan Via Telpn, WA	1 menit	Aduan pelayanan yang dicatat	Informasi lengkap berupa data pengaduan yang disampaikan berdasarkan permasalahan yang di alami pelanggan
2	Menerima dan mengidentifikasi pengaduan, saran dan masukan					Aduan Data Pelanggan	1 menit	Identifikasi permasalahan pelanggan	
3	Ditangani secara langsung					Aduan data pelanggan	3 menit	Pemersalahan diselesaikan langsung oleh admin Unit Layanan Pelanggan	
4	Melakukan pengaduan langsung					Customer Unit Layanan Pelanggan	5 menit	Aduan pelayanan yang di catat	
5	Menyampaikan kepada pihak pelayanan bahwa pengaduan, saran dan masukan telah diterima dan segera dtindak lanjuti					Aduan dan data pemersalahan pelanggan	3 menit	Menyampaikan pemersalahan listrik ke pihak pelayanan	
6	Menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan (Petugas Lapangan) hasil pengaduan saran dan masukan dari pelanggan					Aduan dan data pemersalahan pelanggan	3 menit	Hasil konfirmasi	
7	Memeriksa dan mengklasifikasi penyebab pemersalahan atau gangguan listrik					Aduan dan data pemersalahan pelanggan	3 menit	Hasil klarifikasi	
8	Menetapkan rencana perbaikan					Peralatan dan material untuk perbaikan listrik	5 menit	Merencanakan perbaikan pemersalahan listrik pelanggan	
9	Melaksanakan rencana perbaikan					Peralatan dan material untuk perbaikan listrik	30 – 60 menit	Melakukan perbaikan	
10	Menyampaikan hasil perbaikan kepada pelanggan yang memberikan pengaduan gangguan listrik					Data pemersalahan listrik pelanggan	3 menit	Konfirmasi pemersalahan dialami pelanggan	
11	Selesai					-	-	Selesai esekusi pelayanan	

SIMBOL	NAMA SIMBOL	KETERANGAN
	Terminal Point	Untuk memulai dan mengakhiri suatu prosedur. Setiap prosedur harus jelas MULAI dan AKHIR
	Decision	Menunjukkan pilihan atas suatu kondisi. Harus diisi dengan pertanyaan yang membutuhkan jawaban YA atau TIDAK.
	Procces	Menunjukkan kegiatan yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu prosedur. Harus diisi kalimat singkat yang diawali dengan kata kerja, dan hanya berisi 1 (satu) kegiatan saja.
	Control Flow	Konektor – panah penghubung untuk menunjukkan arah aliran ke kegiatan berikutnya.
	Garis Pembatas	Garis pembatas yang membatasi suatu rangkaian kegiatan satu dengan rangkaian kegiatan lain dalam suatu prosedur, yang dapat terukur waktu penyelesaiannya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Ryas Firnanada, penulis dilahirkan di Lintau Buo Kecamatan. Tanah datar, Provinsi Sumatra Barat pada tanggal 22 Oktober 1998. Anak dari pasangan Ayahanda bernama Ruslan dan Ibunda Yasmi. Penulis merupakan anak ke dua dari tiga saudara. Adapun perjalanan penulis dalam jenjang menuntut ilmu pengetahuan mengikuti pendidikan formal sebagai berikut :

Tahun 2005	Memasuki jenjang pendidikan awal di Sekolah Dasar Negeri 27 Pangian Lintau Buo sampai kelas 4 penulis pindah sekolah.
Tahun 2009	Kelas IV sampai selesai penulis Sekolah di SD 004 Sungai Salak, kec.Tempuling, Kab.Inhil, Provinsi. Riau sampai tahun 2011.
Tahun 2012	Memasuki SMP Negeri 1 Tempuling dan menyelesaikan pendidikan SMP di tahun 2014.
Tahun 2014	Memasuki SMK Negeri 1 Tembilahan Hulu m mengambil jurusan Akuntansi dan menyelesaikan pendidikan di tahun 2017.
Tahun 2017	Terdaftar sebagai Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jurusan Teknik Industri.
No HP	0822-8829-9277
E-Mail	ryas4646@gmail.com
Academia edu	Ryas firnanda
LinkedIn	Ryas firnanda

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.