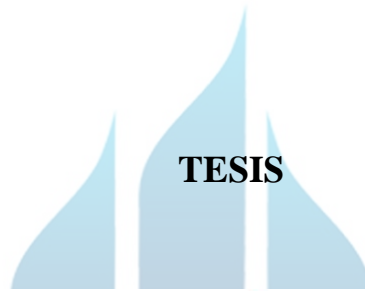


**IMPLEMENTASI *QUALITY FUNCTION*  
*DEPLOYMENT* (QFD) DALAMPENINGKATAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN (Persero)  
UNIT INDUK DISTRIBUSI JAKARTA RAYA UP3  
MENTENG**



UNIVERSITAS

**MERCU BUANA**

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**DIDIN WAHYUDIN**

**55119110158**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S2  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2021**

**IMPLEMENTASI *QUALITY FUNCTION*  
*DEPLOYMENT* (QFD) DALAMPENINGKATAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PLN (Persero)  
UNIT INDUK DISTRIBUSI JAKARTA RAYA UP3  
MENTENG**

**TESIS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Magister Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

M

A

**DIDIN WAHYUDIN**

**55119110158**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S2  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2021**

# SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Implementasi *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Menteng

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Didin Wahyudin

NIM : 55119110158

Program Studi : Magister Manajemen

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 19 Agustus 2021



Didin Wahyudin

NIM: 55119110158

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Implementasi Quality Function Deployment (QFD) Dalam  
Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero)  
Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Menteng

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Didin Wahyudin

NIM : 55119110158

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal Lulus Ujian : 19 Agustus 2021

Disahkan Oleh :

Pembimbing



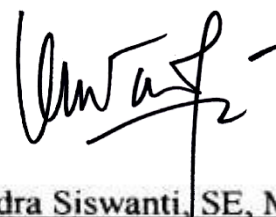
Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, M.Com, M Phil, CSCP

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna S. Imaningsih, M.Si

Ketua Program Studi  
Manajemen Manajemen



Dr. Indra Siswanti, SE, MM

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh:

Nama : Didin Wahyudin  
NIM : 55119110158  
Program Studi : MPO

Dengan judul

**“Implementasi Quality Function Deployment (QFD) Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Menteng”**, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 29 /07/2021, didapatkan nilai persentase sebesar **23%**.

Jakarta, 29 Juli 2021  
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the service quality of PT PLN UID Jakarta Raya, UP3 Menteng on customer satisfaction of household units and this research is a descriptive study with a total of 100 respondents. The analysis method uses Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), and Quality Function Development (QFD) methods with House of Quality (HOQ). The results of data analysis using the SERVQUAL method show that the overall level of customer satisfaction is 78.4%. This means that there are many improvements that need to be made by the management of PLN to be able to increase customer satisfaction. Then, in the IPA method, there are 7 service quality attributes that must be improved. While in the QFD method, the results of data analysis show that the action of "Procurement of Officer Training with Maximum Improvements" is the top priority. In conclusion, the three methods can provide answers to improve the quality of PLN services. Then, suggestions for PLN field workers to be able to improve their competence in accommodating and handling every complaint and aspiration of the community. Both related to the electricity needs of the community as well as the obstacles that often occur.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, SERVQUAL, IPA, QFD, HOQ*

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan PT PLN UID Jakarta Raya, UP3 Menteng terhadap kepuasan pelanggan unit rumah tangga dan Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Metode analisis menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Development* (QFD) dengan *House of Quality* (HOQ). Hasil analisis data dengan metode SERVQUAL menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan sebesar 78,4%. Artinya, perlu adanya banyak perbaikan yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen PLN untuk bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Lalu, dalam metode IPA ada 7 atribut kualitas pelayanan yang harus diperbaiki. Sedangkan dalam metode QFD, hasil analisis data menunjukkan bahwa tindakan “Pengadaan Pelatihan Petugas dengan Perbaikan yang Dilakukan Secara Maksimal” menjadi prioritas paling utama. Kesimpulannya, ketiga metode tersebut bisa memberikan jawaban untuk meningkatkan kualitas pelayanan PLN. Lalu, saran untuk pekerja lapangan PLN untuk bisa meningkatkan kompetensinya dalam menampung dan menangani setiap keluhan dan aspirasi masyarakat. Baik itu terkait kebutuhan listrik masyarakat maupun kendala – kendala yang sering terjadi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, IPA, QFD, HOQ

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah yang sebesar-besarnya penulis penjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa membimbing penulis dari sejak awal memasuki perkuliahan di Universitas Mercu Buana sampai dengan penulis menyelesaikan Tesis ini dengan baik dan tepat waktu dengan judul **“Implementasi Quality Function Deployment (QFD) Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Menteng”**. Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Master Managemen (MM) pada Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan serta pengalaman. Namun akhirnya tesis ini dapat diselesaikan tepat waktu berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian Tesis ini terutama kepada:

1. Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya. M. Com, M Phil, Cscp selaku Dosen Pembimbing Tesis yang dengan sabar telah membimbing dan membantu dalam penyusunan dan menyelesaikan tesis ini.
2. Prof. Dr. Ngadino Surip, Msc selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Erna S. Imaningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
4. Dr. Indra Siswanti, SE, MM selaku Ketua Program Studi Magister



Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM; selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Dr. Rosalendro Eddy Nugroho, MM; selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
7. Orang tua Saya yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam tesis ini.

Jakarta, 19 Agustus 2021

U N I V E R S I T A S  
MERCU BUANA  
Didin Wahyudin

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN SIMILARITY CHECK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Idenfitikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Kontribusi Penelitian.....	9
<b>BAB II</b>	
<b>KAJIAN PUSTAKA DAN KERANKA PEMIKIRAN</b> .....	<b>10</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Obyek Penelitian.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2.3 Tujuan dan Fungsi Pelayanan .....	12
2.1.2.4 Faktor – faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2.5 Strategi Mewujudkan Layanan Prima.....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan.....	14
2.1.3.2 Pengertian Pelanggan.....	14
2.1.3.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.4 Matriks <i>Importance – Performance Analysis</i> (IPA).....	17
2.1.5 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	18
2.1.5.1 Pengertian QFD .....	18
2.1.5.2 Konsep dan Manfaat QFD .....	20

2.1.5.3 Kelemahan QFD .....	22
2.1.5.4 QFD dan Servqual .....	23
2.1.5.5 <i>House of Quality</i> (HOQ).....	23
2.1.5.6 Pembentukan HOQ .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	40

### **BAB III**

<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
3.2 Desain Penelitian.....	42
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	44
3.3.1 Definisi Variabel.....	44
3.3.2 Definisi Operasional .....	45
3.4 Populasi dan Sampel .....	46
3.4.1 Populasi .....	46
3.4.2 Sampel .....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6 Jenis Data .....	48
3.7 Metode Analisis Data.....	48
3.7.1 Uji Validitas.....	48
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	49
3.7.3 Analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	50
3.7.4 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	50
3.7.5 Analisis <i>Quality Function Development</i> (QFD).....	51

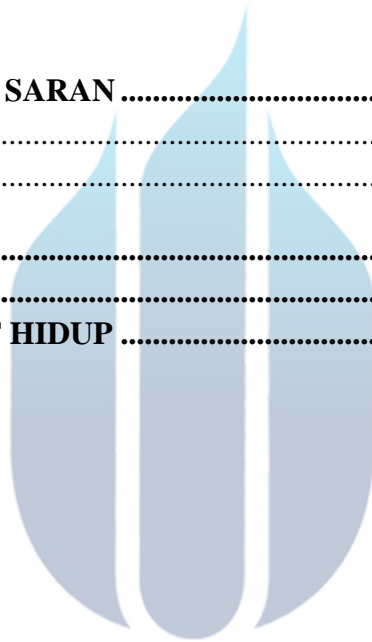
### **BAB IV**

<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	54
4.1.1 Visi .....	56
4.1.2 Misi .....	58
4.2 Karakteristik Responden.....	58
4.2.1 Jenis Kelamin .....	58
4.2.2 Usia.....	59
4.2.3 Pekerjaan .....	59
4.3 Uji Kualitas Data.....	60
4.3.1 Uji Validitas.....	60
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	62
4.4 Hasil Penelitian .....	63
4.4.1 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	63

4.4.2 <i>Importance Performamce Analysis (IPA)</i> .....	65
4.4.3 <i>Quality Function Development (QFD)</i> .....	70
4.5 Pembahasan.....	74
4.5.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan PT PLN UID Jakarta Raya .....	74
4.5.2 Indikator Prioritas Perbaikan Layanan PT PLN UID Jakarta Raya.....	75
4.5.3 Strategi Operasional Perbaikan Layanan PT PLN UID Jakarta Raya .....	77

## **BAB V**

<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>87</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>103</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kuesioner Pra Survey Pelanggan PT PLN (Persero) UID Jakarta Raya.....	4
Tabel 2.1 Perbedaan QFD dan Servqual.....	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 2.2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 2.2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 2.2.3 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 2.2.4 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 2.2.5 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 Simbol Dalam <i>Relationship Matrix</i> .....	52
Tabel 3.3 Simbol Dalam Matriks Hows.....	52
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	58
Tabel 4.2 Usia Responden.....	59
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	59
Tabel 4.4 Uji Validitas Indikator.....	61
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Dimensi.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji SERVQUAL.....	63
Tabel 4.7 Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	66
Tabel 4.8 <i>Customer Requirement Focus</i> .....	68
Tabel 4.9 <i>Continuous Improvement</i> .....	69
Tabel 4.10 <i>Before VS After Improvement</i> .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Pelanggan Tahun 2018 – 2019 .....	2
Gambar 1.2 Grafik Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	5
Gambar 1.3 Grafik Dimensi <i>Assurance</i> .....	6
Gambar 1.4 Grafik Dimensi <i>Reliability</i> .....	6
Gambar 2.1 Proses Pelayanan Penyambungan Pelanggan Baru .....	11
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	16
Gambar 2.3 <i>Importance Performance Matrix</i> .....	18
Gambar 2.4 <i>House of Quality</i> .....	24
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Energi Listrik dari Pembangkitan dialirkan ke pelanggan.....	54
Gambar 4.2 Peta Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan.....	56
Gambar 4.3 Grafik <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	66
Gambar 4.4 HOQ ( <i>House of Quality</i> ) PLN .....	71

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA