

ABSTRAK

PT. Perusahaan Listrik Negara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Pertumbuhan pelanggan PLN dari tahun 2000-2012 semakin meningkat oleh karena itu, PLN melakukan survey kepuasan pelanggan. Berdasarkan IKP distribusi Jakarta Raya dan Tangerang, bahwa indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhan untuk wilayah ini berada pada kategori kurang puas dengan nilai -0.8789. Sementara untuk IKP responden RT dan IKP responden non RT juga berada dalam kategori kurang puas dengan nilai -0.9254 dan -0.766. Berdasarkan data yang ada PLN harus segera melakukan proses perbaikan kualitas pelayanan listrik guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Proses perbaikan kualitas layanan pada penelitian ini menggunakan metode BLITZ QFD yang berguna untuk memperbaiki layanan yang ada agar perusahaan lebih cepat dalam pengembangan produk, karena metode tersebut menggabungkan beberapa *voice of customers tools* dengan *maximum value table* yang dapat menerjemahkan *top critical customer needs* pelanggan kedalam bentuk persyaratan teknis, desain dan proyek.

Berdasarkan wawancara pelanggan didapatkan 16 atribut kebutuhan pelanggan yang memengaruhi kualitas layanan listrik PLN. Hasil pengolahan data menggunakan metode AHP diperoleh 10 atribut kebutuhan yang menjadi *top critical customer needs*, sehingga menghasilkan rekomendasi untuk proses perbaikan layanan listrik PLN.

Kata kunci : Proses perbaikan kualitas, PLN, *BLITZ* QFD, AHP, VOC