

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Jumlah Pelanggan PT. PLN 2000-2011	2
Gambar I.2 Proporsi Aspek-Aspek yang Berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan.....	4
Gambar II.1 <i>Gap</i> antara Pelayanan yang Diberikan dengan yang Diterima.....	14
Gambar II.2 Gambaran Umum Proses Blitz QFD	19
Gambar II.3 Customer Voice Table (Hepler & Mazur,2006).....	22
Gambar II.4 <i>Affinity Diagram</i>	22
Gambar II.5 Maximum Value Table (Hepler & Mazur,2006).....	24
Gambar III.1 Model Konseptual	27
Gambar III.2 Kerangka Pemecahan masalah	30
Gambar IV.1 <i>Affinity Diagram</i>	42
Gambar IV.2 <i>Hierarchy Diagram</i>	44
Gambar IV.3 Skema Hirarki Penentuan Urutan Prioritas.....	48
Gambar V.1 Grafik Persentase Sampel Wawancara.....	69
Gambar V.2 Grafik Persentase Sampel Kuesioner Berdasarkan Penggunaan Daya Listrik.....	71
Gambar V.3 Grafik Persentase Sampel Kuesioner Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	72
Gambar V.4 Hirarki elemen Level 1	74
Gambar V.5 <i>Hierarchy Diagram Level I</i>	76
Gambar V.6 Bobot Kepentingan Kriteria Level 1	77
Gambar V.7 Grafik Bobot Kepentingan Alternatif Kriteria Frekuensi Gangguan. ...	81
Gambar V.8 Grafik Bobot Kepentingan Alternatif Kriteria Lama Pemadaman.....	82
Gambar V.9 Grafik Bobot Kepentingan Alternatif Kriteria Layanan Lain	83
Gambar V.10 Grafik Bobot Kepentingan Alternatif Kriteria Respon Pengaduan.....	85
Gambar V.11 Grafik Bobot Kepentingan Alternatif Kriteria Pelayanan	86
Gambar V.12 Grafik Bobot Kepentingan Alternatif Layanan Lain.....	87
Gambar V.12 Grafik Bobot Global Atribut Kebutuhan Pelanggan	91
Gambar V.13 Matrix Diagram	100

Gambar V.14 Grafik Nilai *Absolute Weigh* Solusi Teknis 102