

ABSTRAK

Ade Ryan Alfarizi, 2020, Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis *Complain Customer* Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang, Tugas Akhir, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI AdiBuana Surabaya, Dosen Pembimbing : Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T

Pada era industri saat ini persaingan semakin ketat terutama pada perusahaan jasa. Perusahaan yang ingin berkembang harus dapat memberikan jasa yang berkualitas. Banyak sistem yang perlu diperhatikan pada perusahaan jasa terutama dalam hal kualitas pelayanan. Untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan perlu dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *QFD (Quality Function Deployment)*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang.

Metode metode *QFD (Quality Function Deployment)* yang digunakan didalam penelitian ini menggunakan sebagian dari populasi *Customer* PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang dengan teknik solvin yaitu 91 sampel. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dari data *customer* pihak PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang dengan daya 900-1300 VA. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan angket dan dokumentasi. Hasil penelitian ini dilakukan mendapatkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *QFD (Quality Function Deployment)* karena beberapa indikator *service quality* yang dijadikan pedoman pengisian angket mempunyai nilai positif. Kategori penerapan *QFD (Quality Function Deployment)* sudah terlaksana dengan baik, karena dengan presentase 12,5% responden merasa sangat puas, 87,5% responden merasa puas, kategori cukup dan rendah dengan presentase 0%. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berbasis *complain customer* terhadap kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang berpengaruh baik dengan menggunakan metode *QFD (Quality Function Deployment)*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, QFD