

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, Handriati. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Publim Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode SERVPERF-IPA-CSI. *Teknoin*, 21(4), 178-190. Retrieved jurnal.uui.ac.id/Index.php-teknoin/article/download/4294/3792.
- Kaiharu, Thomas S, dkk. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, P. 2013. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid II. Edisi 13, Prehallindo. Jakarta.
- PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang. 2020, Profil PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang, Sepanjang: PT. PLN (Persero) ULP Karang Pilang
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandi. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: indeks.
- Direksi PT. PLN (Persero), Visi Misi Perusahaan, (Online), (<http://www.pln.co.id/?p=102>, diakses 15 Mei 2020).

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner Penelitian

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS *COMPLAIN CUSTOMER* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PLN (PERSERO) ULP KARANG PILANG Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pada program S-1 Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka yang bersangkutan di bawah ini :

Nama : Ade Ryan Alfarizi

NIM 163700110

Jurusan : Teknik Industri

Alamat : Dsn. Bakalan RT 02/03 Ds. Tempel Kec. Krian

Mengadakan penelitian dengan judul “**Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis *Complain Customer* Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Karang Pilang**”. Sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan bapak/ ibu/ saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi dan pendapat bapak/ ibu/ saudara yang sesungguhnya. Data-data ini saya kumpulkan semata- mata untuk tujuan akademis, dan sesuai kode etik penelitian, serta kerahasiaan data terjamin.

Petunjuk pengisian kuesioner :

1. Isilah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan tanda (X) pada salah satu kolom yang sesuai.
2. Jawaban yang tersedia berupa angka dengan skala 1-5 yang berarti:
 - a. Sangat Setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang Setuju

- d. Tidak Setuju
- e. Sangat Tidak Setuju

**KUESIONER PENELITIAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
BERBASIS *COMPLAIN CUSTOMER* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT. PLN (PERSERO) ULP KARANG PILANG**

1. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (lingkari kode angka sesuai dengan jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
NO. RESPONDEN		
UMUR		
JENIS KELAMIN	1. LAKI-LAKI 2. PEREMPUAN	
PENDIDIKAN TRAKHIR	1. SD 4. Diploma 2. SLTP 5. S1 3. SLTA 6. S2 Ke atas	
PEKERJAAN UTAMA	1. PNS/TNI/POLRI 4 Pelajar/mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Lainnya 3. Wiraswasta	

II. DATA PENCACAH / PENGUMPULAN DATA

NAMA	
NIP/ DATA LAIN	

III. PENDAPATAN RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

	P*)		P*)
Tarif per kWh yang terjangkau.		Menindak secara cepat apabila ada pelanggan yang tambah daya ataupun pasang baru	
A. SANGAT SETUJU	1	A. SANGAT SETUJU	1
B. SETUJU	2	B. SETUJU	2
C. KURANG SETUJU	3	C. KURANG SETUJU	3
D. TIDAK SETUJU	4	D. TIDAK SETUJU	4
E. SANGAT TIDAK SETUJU	5	E. SANGAT TIDAK SETUJU	5
Daya yang dipakai oleh pelanggan yang sesuai kebutuhan.		Pemasangan gratis apabila ada kerusakan pada MCB.	
A. SANGAT SETUJU	1	A. SANGAT SETUJU	1
B. SETUJU	2	B. SETUJU	2
C. KURANG SETUJU	3	C. KURANG SETUJU	3
D. TIDAK SETUJU	4	D. TIDAK SETUJU	4
E. SANGAT TIDAK SETUJU	5	E. SANGAT TIDAK SETUJU	5
Adanya penggolongan jenis tarif daya rumah pribadi		Apabila ada kesalahan dalam pemasangan pihak PLN berani bertanggung jawab sepenuhnya.	
A. SANGAT SETUJU	1	A. SANGAT SETUJU	1
B. SETUJU	2	B. SETUJU	2

C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	3 4 5	B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	3 4 5
Padam listrik secara berkala harus ada jenset. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5	Pihak PLN memberikan jaminan-jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5
Menyelesaikan pasang baru pra bayar maupun pasca bayar secara efisien. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5	Mendahulukan kepentingan pelanggan atau pemohon. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5
Bongkar pasang PESTA A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5	Petugas melayani dengan sikap ramah. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5
Respon <i>customer</i> dengan cepat yang menghubungi 123 ataupun link resmi PLN A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5	Memberikan sikap toleran dengan pelanggan yang mempunyai penunggakan biaya dengan aturan yang sudah ada. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5
Tidak ada <i>loading time</i> yang lama apabila terjadi masalah listrik rumah tangga. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5	Petugas menghargai setiap pelanggan tanpa membedakan siapa pun. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5

*Ket : P = Nilai pendapat masyarakat /responden (diisi oleh petugas)

Variabel Terikat (Y) : Kepuasan pelanggan

	P*)		P*)
Memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5	Pelanggan berhak memberikan komplain. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5
Menyelesaikan permasalahan pelanggan tepat waktu. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5	Memasang program pasang baru atau tambah daya sesuai yang dijanjikan. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5
Tarif sesuai dengan pemakaian per kWh. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5	Sering memberikan informasi apabila ada promo. A. SANGAT SETUJU B. SETUJU C. KURANG SETUJU D. TIDAK SETUJU E. SANGAT TIDAK SETUJU	1 2 3 4 5

*Ket : P = Nilai pendapat masyarakat /responden (diisi oleh petugas)

Lampiran II : Data Nama Responden

No	IDPEL	Nama	Tarif	Daya	Alamat
1	511440437144	MOCH ISKANDAR,DRS	R1	1300	JL GUNUNG SARI IDH SS No. 29 RT. RW. 8 0 KEDURUS 60223
2	511440405651	PT KKI SIGIT	R1	900	JL GRIYA KEBRAON DA No. 24 RT.0 RW.10 0 KEBRAON 60222
3	511440368393	R ACHMAD RAMLI	R1	900	JL GUNUNG SARI IDH CC No. 41 RT. RW. 6 0 KEDURUS 60223
4	511440502295	R POERWOTO	R1	1300	JL GUNUNG SARI IDH ZZ No. 7 RT. 1 RW. 8 0 KEDURUS 60223
5	511440017350	R SOETOMO	R1	900	JL KEBRAON 2 No.23 RT.2 RW.2 KEBRAON 60222
6	511444125392	3T SETIA TAMARA	R1	1300	JL PONDOK INDAH IY No.020 RT.0 RW.0 WIYUNG 61174
7	511607187933	A AGUS PARA TRIYANTO	R1	1300	JL SILINDRI 2 No.19 RT. RW. PETIKEN 61177
8	511440473285	A AGUS PURWANTO	R1	900	JL LEMBAH HARAPAN V No. 53 RT. RW. 4 0 LIDAH WTN 60213
9	511607204206	A ANUF CHAVIDI	R1	1300	JL MUTIARA 6 No.19 RT. RW. PETIKEN 61177
10	511440465281	A ATIM /P JUNI	R1	900	JL KR PILANG RAJAWALI No. 0 RT. RW. 2 0 KRG PILANG 60221
11	511440332413	A BASUKI	R1	900	JL KBRN MITRA SATWA 1 No. 46 RT. RW. 3 0 KEBRAON 60222
12	511444200246	A BENNY MULYANTO	R1	1300	PR PURI LIDAH KLN P No.018 RT.0 RW.0 LIDAHKULON 60213

13	511440541337	A BUSTAMI	R1	900	JL BOGANGIN BARU C No.124 RT.0 RW.0 0 BOGANGIN 60223
14	511620012820	A DHOFIR ALIM SUN	R1T	900	JL RY BALAS KLUMPRIK GG 2 No.0 RT.3 RW.1 BALAS KLUM 60222
15	511440374256	A DIDIK CHUMAIF	R1	1300	JL KRG KLUM BRT 4 ZZ No. 08 RT. RW. 6 8 PDK MART 60222
16	511440125648	A DJONET SAYOGO	R1	900	PR PONDK MANGGALA A2 No.007 RT. RW. 5 7 KLUMPRIK 60214
17	511451007971	A DONI AGUNG W	R1	1300	KK PERUMNAS TNI AL V No.008 RT.0 RW.0 PETIKEN 61177
18	511607113460	A DWI RIMIYANTO	R1	900	PR TNI AL H HB No.17 RT. RW. PETIKEN 61177
19	511440303787	A E WICAKSONO,IR	R1	1300	JL GUNUNG SARI IDH X No. 7 RT. RW. 6 0 KEDURUS 60223
20	511440151886	A EKO BUDOYO	R1	900	GG BOGANGIN 2B No. 0 RT. RW. 5 16 BOGANGIN 60223
21	511620049520	A FATONI BUDIRAHARJO	R1T	1300	PR GRAHA KEBRAON RGC B No.15 RT.4 RW.6 KEBRAON 60227
22	511620134329	A FENDIK WALUYO	R1T	900	DS BANGKINGAN No.0 RT.5 RW.1 BANGKINGAN
23	511606023745	A FERDINANDUS	R1	900	KK PERUMNAS TNI AL A No.010 RT. RW. PETIKEN 61177
24	511440128716	A HAMID	R1	900	JL MAST KARANG PILANG No. 7 RT. RW. 2 0 KRG PILANG 60221

25	511451005777	A IMAM NURBAIDI	R1	900	KK PERUMNAS TNI AL M No.028 RT.0 RW.0 PETIKEN 61177
26	511440227929	A KARIM	R1	1300	JL KRG KLUM SLT C No. 29 RT. RW. 6 32 PDK MART 60222
27	511440009400	A KARIM	R1	900	JL KRG PL CEMPAKA 1 No. 0 RT. RW. 1 8 KRG PILANG 60221
28	511440301670	A LESTARI	R1T	1300	JL GUNUNG SARI IDH L No. 12 RT. RW. 7 0 KEDURUS 60223
29	511440663112	A LOEZIKOOY/M YASIN	R1	900	JL JAJAR TUNGGAL No. 0 RT. RW. 3 0 GOGOR 60229
30	511620003665	A M RIDWAN	R1T	1300	GG BL PINGGIR No.60 RT.7 RW.1 BL PINGGIR 60221
31	511620057184	A M RIDWAN	B1T	900	JL RY BULU PINGGIR No.09 RT.7 RW.2 BL PINGGIR 60221
32	511450474344	A M RIDWAN	R1	1300	GG BL PINGGIR No. 0 RT. RW. 1 0 BL PINGGIR 60221
33	511440229716	A M WINARNO	R1T	1300	JL BABATAN PILANG 4 No. 04 RT.0 RW.0 4 BABATAN PL 60227
34	511444193906	A MAHMUD PARYONO	R1	900	PR KEBRAON PERMAI AA No.009 RT.0 RW.0 KEBRAON 60222
35	511440066697	A MALAWI	R1	900	GG KEDURUS 3 SD No. 0 RT.0 RW.0 43 BOGANGIN 60223
36	511606032543	A MUNTHOLIP	R1	900	KK MIRAH DELIMA 21 No.017 RT. RW. PETIKEN 61177

37	511440245780	A NASIJANTO	R1	900	JL GUNUNG SARI IDH T No.13 RT. RW. 7 0 KEDURUS 60223
38	511451009750	A NUR HIDAYAT	R1	900	JL PERUMNAS TNI AL E No.009 RT.0 RW.0 PETIKEN 61177
39	511440008976	A PANDI	R1	1300	JL KEBRAON 2 No. 5 RT. RW. 2 0 KEBRAON 60222
40	511451003317	A PANDI	R1	900	KK PERUMNAS TNI AL C No.007 RT.0 RW.0 PETIKEN 61177
41	511440047278	A PRIYOSO	R1	900	GG KEDURUS 4C No.8 RT.0 RW.0 BOGANGIN 60223
42	511606035922	A PURYANTO	R1	900	KK PERUMNAS TNI AL I No.015 12C RT.0 RW.0 PETIKEN 61177
43	511440089883	A RIFAI	R1	900	JL KARANGAN 4/ No. RT.0 RW.0 0 KARANGAN 60228
44	511607124447	A ROCHIM	R1	900	JL MUTIARA 4.2 No.44 RT. RW. PETIKEN 61177
45	511440340171	A ROCHMAD	R1	1300	JL SUMBERAN No. 0 RT.0 RW.0 0 KLUMPRIK 60222
46	511440244269	A ROCHMAN	R1T	1300	JL GUNUNG SARI IDH N No.21 RT. RW. 7 0 KEDURUS 60223
47	511440125839	A ROCHMAN HOERI	R1	900	JL PONDOK MANGGALA A2 No. 06 RT. RW.5 6 PDK MANGAL 60222
48	511440390479	A ROESTAMADJI,DRS	R1T	1300	JL GUNUNG SARI IDH AA No. 1 RT. RW. 6 0 KEDURUS 60223

49	511607086447	A ROFIK DJUNAEDI	R1	900	PR TNI AL B No.BC 38 RT. RW. PETIKEN 61177
50	511606046359	A S A N	R1	900	JL RY CANGKIR No. RT.04 RW.04 DRIYOREJO 01
51	511440042400	A SAID	R1	900	GG MAST KARANG PILANG No.111 RT. RW. 2 0 KRG PILANG 60221
52	511440101994	A SALIM	R1	900	GG KRG PL GLATIK 4 No. 2 RT. RW. 2 0 KRG PILANG 60221
53	511440348361	A SALIM	R1	1300	JL GUNUNG SARI IDH J No. 20 RT. RW. 7 0 KEDURUS 60223
54	511440101795	A SAMA'RS	R1	900	JL WIYUNG TENGAH 2 No. 2 RT. RW. 3 0 WIYUNG 60228
55	511440270225	A SIDIK WALUYO	R1	1300	JL KRG KLUM BRT 10 DD No. 07 RT. RW. 6 7 PDK MART 60222
56	511440056710	A SOEKIRNO	R1	900	JL KRG PL SENO PUTRO No. 0 RT. RW. 1 22 KRG PILANG 60221
57	511440612397	A SOERATNO,DRS	R1	1300	JL BOGANGIN I No.79 RT.0 RW.0 0 KEDURUS 60223
58	511444093790	A SOERATNO,DRS	B1	900	JL BOGANGIN BARU K No.002 RT.0 RW.0 0 BOGANGIN 60222
59	511451005863	A SOLEH	R1	900	KK PERUMNAS TNI AL N No.007 12E RT.0 RW.0 PETIKEN 61177
60	511450128568	A SUBAGIYO	R1T	900	JL INDROKILO BAMBE No. 53 RT. RW. 2 0 BAMBE 61177

61	511607163793	A SUBIN CHOLID	R1	900	JL KARANGAN JAYA 4 No. RT.007 RW.03 BABATAN 60227
62	511440508329	A SUMIYATI	R1	1300	JL KARANGAN 6 No. 0 RT.4 RW.3 0 KARANGAN 60228
63	511440414123	A SUNTAMA	R1	900	JL KR PILANG BRT No. 78 RT. RW. 3 0 KRG PILANG 60221
64	511440180640	A SYAKUR	R1	900	JL BABATAN 4 No. 0 RT. RW. 1 0 BABATAN 60227
65	511607150748	A TEMMY IRAWAN	R1	1300	PR KRG KLUMPRIK TMR 8 No.08 RT. RW. KLUMPRIK 60211
66	511440650052	A URIPAN	R1	900	JL WIYUNG No. 0 RT. RW. 1 0 WIYUNG 60228
67	511440170348	A WACHID	R1	900	GG KEDURUS 3 No.30 RT.0 RW.0 BOGANGIN 60223
68	511444193756	A WAHYU BUDI IRIYANTO	R1	1300	PR PURI LIDAH KLN N No.006 RT.0 RW.0 LIDAHKULON 60213
69	511440002716	A WARDJITO	R1	900	JL KEBRAON 4 No. 07 RT. RW. 2 7 KEBRAON 60222
70	511607154962	A Y NUGROHO	R1	1300	JL RY AQUAMARIN J No.14 12G RT. RW. PETIKEN 61177
71	511440244124	A Y SUMIRAT	R1	1300	JL GUNUNG SARI IDH N No. 7 RT. RW. 7 0 KEDURUS 60223
72	511607229716	A ZIDNI NURI	R1	1300	JL INTAN 2.2 U No.16 RT. RW. PETIKEN 61177
73	511451003358	A. FATORI	R1	900	KK PERUMNAS TNI AL C No.026 RT.0 RW.0 PETIKEN 61177

74	511620011006	A. GOZALI, SE	R1T	900	JL GRANIT KUMALA 1.2 No.33 RT.0 RW.0 BAMBE 61177
75	511620008522	A. HIDAYAT. DRS. EC	B1	1300	JL MASTRIP KEBRAON No.49 RT.3 RW.2 KEBRAON 60222
76	511440099060	A. MADJID ISRANTO	R1	1300	GG KEDURUS 4A No.32 RT.0 RW.0 BOGANGIN 60223
77	511451003524	A. NURHAYADI	R1	900	KK PERUMNAS TNI AL H No.013 12G RT.0 RW.0 PETIKEN 61177
78	511620107663	A. RAPIK	R1T	900	JL BIDURI PANDAN 1.5 No.10 RT.0 RW.0 DRIYOREJO
79	511620121199	A. S. WIDJANARKO	R1T	900	DS BANGKINGAN TIMUR No.73 RT.1 RW.1 BANGKINGAN
80	511450972978	A. SANUSI	R1	900	JL RAYA BULU PINGGIR No.055 BLK RT.00 RW.01 WARUGUNUNG 60221
81	511451005545	A. SOBLI	R1	900	KK PERUMNAS TNI AL M No.004 RT.0 RW.0 PETIKEN 61177
82	511620017457	A. SUNARDIANA	B1T	900	JL PANCAWARNA 11D/ DK No.03 RT.3 RW.9 PETIKEN 61177
83	511451004471	A. WAHYUDI	R1	900	KK PERUMNAS TNI AL H No.006 RT.0 RW.0 PETIKEN 61177
84	511620031875	A. ANGGRAENI	B1T	900	DK LIDAH WETAN UTR 4 No.48A 0 RT.4 RW.2 LIDAHWETAN 60214
85	511606093970	A. BAMBANG PH/AQUA	B1	1300	JL MASRTIP KEDURUS No.02 A RT.01 RW.04 SBY 01

86	511607065222	A.BASJORI A	R1	1300	JL RY.BATU MULIA 11C No.40 A RT. RW. PETIKEN 61177
87	511444091228	A.G SUNARI	R1	900	JL KARANGAN JAYA 2 No. 58 RT. RW. 3 0 BABATAN 60227
88	511606036144	A.JONI MAQBUL	R1	900	PR PERUM TNI AL 12G No.G 19 RT.0 RW.0 00000
89	511607017439	A.S HARDIE	R1	900	KK PANCAWARNA 7.4 No.11 RT. RW. PETIKEN 61177
90	511606118720	A.SAWRTI/KOST	B1	900	GG KEDURUS 4D BARU No.85 A RT.08 RW.03 KDR 01
91	511606056478	A.Y SOEBIJARTO	R1	1300	PR PERUM TNI AL 12H No.J 26 RT. RW. DRJ 01

Lampiran III : Hasil Data Kuisisioner

Variabel X (Kualitas Pelayanan Berbasis *Complain Customer*)

No	VARIABEL KUALITAS PELAYANAN BERBASIS COMPLAIN CUSTUMER																Jumlah
	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_10	X_11	X_12	X_13	X_14	X_15	X_16	
1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	59
2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	58
3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	58
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	60
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
6	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	36
7	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	54
8	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	54
9	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	43
10	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	42
11	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	39
12	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	44
13	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	45
14	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	40
15	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	39
16	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	41
17	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	42
18	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	75
19	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	70
20	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	76
21	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	73
22	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	75
23	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	75
24	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	72
25	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	70
26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	77
27	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	74
28	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	74
29	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	35
30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
31	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	54
32	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	54
33	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	78
34	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	55
35	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	70
36	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	36

37	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	74
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
39	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	72
40	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	75
41	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	76
42	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	73
43	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	69
44	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	76
45	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	35
46	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	36
47	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	38
48	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	42
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	61
50	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	75
51	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	70
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
53	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	70
54	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	75
55	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	69
56	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	4	68
57	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	56
58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	68
59	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	71
60	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	70
61	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	74
62	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	76
63	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	71
64	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	71
65	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	68
66	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	71
67	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	66
68	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	69
69	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	75
70	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	77
71	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	70
72	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	74
73	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
74	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	70
75	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	76
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	79
77	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69

78	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	74
79	5	3	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	69
80	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	71
81	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	72
82	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	69
83	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	58
84	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	74
85	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	71
86	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	69
87	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
88	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	57
89	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	69
90	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	69
91	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	68

Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

No	VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN						Jumlah
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	4	4	4	4	3	3	22
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	3	3	4	4	21
4	4	4	4	3	4	4	23
5	4	4	3	4	3	4	22
6	4	4	4	4	4	4	24
7	5	4	4	5	4	5	27
8	4	4	4	5	4	5	26
9	4	3	3	4	4	4	22
10	3	4	3	4	3	4	21
11	4	4	4	3	4	3	22
12	3	4	3	3	4	4	21
13	4	4	4	4	3	3	22
14	4	4	3	3	4	4	22
15	4	4	3	4	4	4	23
16	3	4	4	3	3	4	21
17	4	4	4	4	3	3	22
18	4	5	5	4	4	5	27
19	4	5	4	5	4	4	26
20	4	4	4	4	4	4	24
21	5	4	5	4	4	5	27

22	5	5	5	5	5	5	30
23	4	5	5	5	5	5	29
24	4	5	4	5	5	4	27
25	4	5	5	4	4	5	27
26	4	4	4	4	5	4	25
27	5	5	4	4	5	4	27
28	4	4	4	5	4	4	25
29	2	2	2	2	2	2	12
30	2	3	2	3	2	2	14
31	5	4	5	4	5	5	28
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	5	4	25
34	5	4	4	4	4	4	25
35	4	3	5	3	5	5	25
36	2	2	2	2	2	2	12
37	4	4	4	5	5	4	26
38	2	2	2	2	2	2	12
39	5	3	5	3	5	5	26
40	4	4	5	5	4	5	27
41	5	5	5	5	5	5	30
42	3	3	4	3	4	4	21
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	3	4	4	4	4	23
45	3	2	2	2	3	2	14
46	2	3	3	3	2	2	15
47	2	3	2	2	3	2	14
48	2	3	2	3	3	3	16
49	4	4	4	4	4	4	24
50	3	3	4	4	3	4	21
51	4	4	4	4	4	4	24
52	2	2	2	2	2	2	12
53	3	3	3	3	3	3	18
54	5	4	5	4	4	5	27
55	4	5	4	4	4	4	25
56	4	4	4	4	4	4	24
57	5	4	4	4	4	4	25
58	4	3	4	3	3	4	21
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	5	5	4	5	27
61	3	4	5	3	5	5	25
62	5	4	5	3	4	5	26

63	4	4	5	4	5	5	27
64	5	5	4	5	4	4	27
65	3	3	3	3	4	3	19
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	3	4	4	4	4	23
68	4	4	4	4	4	4	24
69	5	5	4	4	4	4	26
70	4	4	4	4	4	4	24
71	5	5	5	5	4	5	29
72	4	4	5	5	5	5	28
73	5	5	5	5	5	5	30
74	5	5	5	3	5	5	28
75	5	5	4	5	5	4	28
76	5	5	5	5	5	5	30
77	3	4	5	4	5	5	26
78	4	5	4	5	4	4	26
79	4	5	4	4	5	4	26
80	4	5	5	5	4	5	28
81	5	5	4	5	4	4	27
82	4	4	5	4	5	5	27
83	5	5	4	4	5	4	27
84	5	4	5	4	5	4	27
85	5	5	5	4	5	5	29
86	4	5	5	5	5	4	28
87	4	5	4	5	5	4	27
88	5	5	5	4	4	4	27
89	5	5	5	5	4	5	29
90	4	4	5	4	5	4	26
91	4	5	5	5	4	4	27

Lampiran IV : Frekuensi Hasil Jawaban Responden

X_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.3	3.3	3.3
	3.00	16	17.6	17.6	20.9
	4.00	30	33.0	33.0	53.8
	5.00	42	46.2	46.2	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	5.5	5.5	5.5
	3.00	14	15.4	15.4	20.9
	4.00	39	42.9	42.9	63.7
	5.00	33	36.3	36.3	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	3.3	3.3	3.3
	3.00	13	14.3	14.3	17.6
	4.00	36	39.6	39.6	57.1
	5.00	39	42.9	42.9	100.0
	Total	91	100.0	100.0	

X_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	2.00	5	5.5	5.5	5.5
	3.00	12	13.2	13.2	18.7
	4.00	37	40.7	40.7	59.3
	5.00	37	40.7	40.7	100.0
Total		91	100.0	100.0	

X_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	5.5	5.5	5.5
	3.00	11	12.1	12.1	17.6
	4.00	45	49.5	49.5	67.0
	5.00	30	33.0	33.0	100.0
Total		91	100.0	100.0	

X_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	5.5	5.5	5.5
	3.00	10	11.0	11.0	16.5
	4.00	36	39.6	39.6	56.0
	5.00	40	44.0	44.0	100.0
Total		91	100.0	100.0	

X_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	4	4.4	4.4	4.4
	3.00	14	15.4	15.4	19.8
	4.00	44	48.4	48.4	68.1
	5.00	29	31.9	31.9	100.0
Total		91	100.0	100.0	

X_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	6	6.6	6.6	6.6
3.00	10	11.0	11.0	17.6
4.00	43	47.3	47.3	64.8
5.00	32	35.2	35.2	100.0
Total	91	100.0	100.0	

X_9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	6	6.6	6.6	6.6
3.00	11	12.1	12.1	18.7
4.00	37	40.7	40.7	59.3
5.00	37	40.7	40.7	100.0
Total	91	100.0	100.0	

X_10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.1	1.1	1.1
3.00	16	17.6	17.6	18.7
4.00	40	44.0	44.0	62.6
5.00	34	37.4	37.4	100.0
Total	91	100.0	100.0	

X_11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	6	6.6	6.6	6.6
3.00	11	12.1	12.1	18.7
4.00	41	45.1	45.1	63.7
5.00	33	36.3	36.3	100.0

Total	91	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

X_12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	4	4.4	4.4	4.4
3.00	13	14.3	14.3	18.7
4.00	42	46.2	46.2	64.8
5.00	32	35.2	35.2	100.0
Total	91	100.0	100.0	

X_13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	4	4.4	4.4	4.4
3.00	12	13.2	13.2	17.6
4.00	40	44.0	44.0	61.5
5.00	35	38.5	38.5	100.0
Total	91	100.0	100.0	

X_14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	5	5.5	5.5	5.5
3.00	15	16.5	16.5	22.0
4.00	35	38.5	38.5	60.4
5.00	36	39.6	39.6	100.0
Total	91	100.0	100.0	

X_16

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	2.2	2.2	2.2
3.00	13	14.3	14.3	16.5
4.00	44	48.4	48.4	64.8
5.00	32	35.2	35.2	100.0
Total	91	100.0	100.0	

X_15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	5	5.5	5.5	5.5
3.00	12	13.2	13.2	18.7
4.00	36	39.6	39.6	58.2
5.00	38	41.8	41.8	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Y_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	11	12.1	12.1	12.1
4.00	56	61.5	61.5	73.6
5.00	24	26.4	26.4	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Y_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	9	9.9	9.9	9.9
4.00	49	53.8	53.8	63.7
5.00	33	36.3	36.3	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Y_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	12	13.2	13.2	13.2
4.00	52	57.1	57.1	70.3
5.00	27	29.7	29.7	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Y_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	16	17.6	17.6	17.6
4.00	48	52.7	52.7	70.3
5.00	27	29.7	29.7	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Y_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	11	12.1	12.1	12.1
4.00	51	56.0	56.0	68.1
5.00	29	31.9	31.9	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Y_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	6	6.6	6.6	6.6
4.00	55	60.4	60.4	67.0
5.00	30	33.0	33.0	100.0
Total	91	100.0	100.0	

Lampiran V : Uji validitas dan Realibitas

Inter-Item Correlation Matrix Variabel X

	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	X_7	X_8	X_9	X_10	X_11	X_12	X_13	X_14	X_15	X_16
X_1	1.000	.707	.876	.814	.839	.795	.785	.752	.783	.784	.755	.784	.824	.771	.813	.764
X_2	.707	1.000	.683	.789	.753	.752	.757	.785	.807	.762	.734	.717	.708	.772	.677	.799
X_3	.876	.683	1.000	.736	.826	.808	.711	.776	.768	.769	.796	.729	.776	.722	.768	.722
X_4	.814	.789	.736	1.000	.774	.809	.793	.761	.824	.783	.734	.761	.761	.739	.724	.795
X_5	.839	.753	.826	.774	1.000	.756	.765	.745	.804	.779	.730	.780	.736	.756	.776	.750
X_6	.795	.752	.808	.809	.756	1.000	.690	.843	.755	.784	.802	.708	.786	.754	.770	.788
X_7	.785	.757	.711	.793	.765	.690	1.000	.609	.788	.750	.766	.726	.753	.828	.747	.734
X_8	.752	.785	.776	.761	.745	.843	.609	1.000	.702	.763	.738	.754	.722	.732	.737	.793
X_9	.783	.807	.768	.824	.804	.755	.788	.702	1.000	.792	.771	.746	.747	.788	.754	.803
X_10	.784	.762	.769	.783	.779	.784	.750	.763	.792	1.000	.704	.788	.718	.777	.757	.781
X_11	.755	.734	.796	.734	.730	.802	.766	.738	.771	.704	1.000	.683	.793	.779	.780	.721
X_12	.784	.717	.729	.761	.780	.708	.726	.754	.746	.788	.683	1.000	.710	.788	.785	.804
X_13	.824	.708	.776	.761	.736	.786	.753	.722	.747	.718	.793	.710	1.000	.744	.833	.770
X_14	.771	.772	.722	.739	.756	.754	.828	.732	.788	.777	.779	.788	.744	1.000	.750	.833
X_15	.813	.677	.768	.724	.776	.770	.747	.737	.754	.757	.780	.785	.833	.750	1.000	.754
X_16	.764	.799	.722	.795	.750	.788	.734	.793	.803	.781	.721	.804	.770	.833	.754	1.000

Item-Total Statistics Variabel X

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X_1	58.8571	172.590	.896	.872	.979
X_2	58.9341	175.151	.845	.803	.980
X_3	58.7912	175.678	.866	.854	.980
X_4	58.8901	173.499	.877	.838	.980
X_5	58.9121	174.903	.874	.805	.980
X_6	58.8132	174.087	.877	.837	.980
X_7	58.9890	175.967	.845	.836	.980
X_8	58.9121	175.859	.845	.838	.980
X_9	58.9121	173.726	.879	.824	.980
X_10	58.8791	176.219	.868	.780	.980
X_11	58.9341	174.240	.851	.804	.980
X_12	58.9121	175.770	.849	.787	.980
X_13	58.9011	174.846	.859	.803	.980
X_14	58.9341	174.240	.871	.834	.980
X_15	58.8901	175.943	.862	.812	.980

X_16	58.9011	174.135	.877	.826	.980
------	---------	---------	------	------	------

Scale Statistics Variabel X

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
62.8242	198.635	14.09381	16

Inter-Item Correlation Matrix Y

	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6
Y_1	1.000	.689	.713	.621	.669	.699
Y_2	.689	1.000	.658	.755	.624	.609
Y_3	.713	.658	1.000	.616	.727	.856
Y_4	.621	.755	.616	1.000	.548	.613
Y_5	.669	.624	.727	.548	1.000	.744
Y_6	.699	.609	.856	.613	.744	1.000

Item-Total Statistics Variabel Y

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	20.0769	13.494	.788	.626	.912
Y_2	20.0330	13.743	.773	.673	.914
Y_3	20.0110	12.989	.838	.775	.905
Y_4	20.1209	13.863	.723	.611	.921
Y_5	20.0220	13.733	.767	.623	.915
Y_6	20.0110	13.300	.826	.776	.907

Scale Statistics Variabel Y

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.0549	19.186	4.38016	6







Lampiran VI : Berita Acara Bimbingan Skripsi



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
 Program Studi : Teknik Industri – Teknik Elektro
 KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 (031) 8281181 Surabaya
 60234

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Form TA-03

Nama	: Ade Ryan Alfarizi			
NIM	: 163700110			
Program Studi	: Teknik Industri 2016			
Pembimbing	: Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T			
Periode Bimbingan	: Gasal/Genap*) Tahun 20... / 20....			
Judul Tugas Akhir	PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS COMPLAIN CUSTOMER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PLN (PERSERO) ULP KARANG PILANG			
KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN				
No	Tanggal	Materi pembimbingan	Keterangan	Paraf
1	11 April 2020	Konsultasi Bab Iy		
2	19 April 2020	Revisi Bab Iy		
3	9 Mei 2020	Konsultasi Kuisioner		
4	15 Mei 2020	Konsultasi Data yang diperoleh		
5	22 Mei 2020	Konsultasi Uji Validitas dan Realibilitas		
6	30 Mei 2020	Konsultasi Metode QFD		
7	6 Juni 2020	ACC Bab Iy		
8	10 Juni 2020	Konsultasi bab Iy		
9	12 Juni 2020	ACC Bab Iy		
10				
Dinyatakan selesai tanggal...12... Juni.....2020				

Surabaya, 12 Juni 2020

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Pembimbing,

Mahasiswa,

(Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T.)

(Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T.,)

Ade Ryan Alfarizi

Lampiran VII : Form Revisi Skripsi



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

Program Studi : Teknik Industri – Teknik Elektro
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181

FORM REVISI TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : ADE RYAN ALFARIZI
 NIM : 163700110
 Fakultas / ProgdI : TEKNIK / TEKNIK INDUSTRI
 Judul Tugas Akhir : PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS COMPLAI
 CUSTOMER TERHADAP KEPUASAIN PELANGGAN DI PT. PLN
 (PERSEPO) ULP KARANG PILANG

Ujian Tanggal : 30 JUNI 2020

No Bab.	Tanggal	Materi Konsultasi	Keterangan Catatan	Tanda Tangan Penguji
I			<i>pe</i>	<i>je</i>
II				<i>je</i>
III				<i>je</i>
IV			<i>pe</i>	<i>je</i>
V				<i>je</i>

Disetujui Dosen Penguji
 Pada Tanggal,.....
 Penguji I,

(Dr. Abdul Jumali, ST, MT)

Penguji II,

(Dr. Yanitra Budi Pramana ST, MT)

1. a. Penyelesaian Revisi paling lambat 2 minggu dari pelaksanaan Ujian Tugas Akhir.
 b. Pengetikan, penjilidan, penandatngani Tugas Akhir dan mengumpulkan Tugas Akhir paling lambat 2 minggu dari revisi.
2. Apabila sampai batas waktu tersebut (point 1,a dan b) mahasiswa belum menyelesaikan revisi dan tanda tangan, maka **Ujian dinyatakan Gugur**.
3. a. Foto copy Form Revisi diserahkan ke Program Studi.
 b. Tugas Akhir yang sudah direvisi diserahkan ke Fakultas 3 (Tiga) eksemplar untuk dijilid.

Lampiran VIII : Berita Acara Skripsi




UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
Program Studi : Teknik Industri – Teknik Elektro
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Pada

Hari, tanggal : Selasa, 30 Juni 2020
Jam : 08.00
Tempat : Ruang 2

Telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir:

Nama Mahasiswa : Ade Ryan Alfani
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Complain
Customer Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. PLH (persero)
Bidang Keahlian : VIP Karang pilang
Tanda Tangan : 

Saran-saran perbaikan :

.....
.....
.....
.....

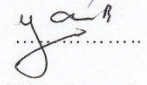
Tim Penguji

Nama (Tanda tangan)

1. M. ABO. JUNAH



2. Yantra



*) Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir dua minggu setelah ujian.

Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Ujian Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang Ujian lisan.