

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN *POTENTIAL GAIN IN
CUSTOMER VALUE* PADA PT. BANK BNI SYARIAH
CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
YESSY LOLITA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2019 M/1440 H**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN POTENTIAL GAIN IN
CUSTOMER VALUE PADA PT. BANK BNI SYARIAH
CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

OLEH

YESSY LOLITA

1401160382

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2019

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yessy Lolita
NIM : 1401160382
Jurusan/Prodi. : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam


Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Desember 2018

METERAI
TEMPEL
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Yessy Lolita

uat pernyataan,

BE04DAFF34B971051



PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain In Customer Value* pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin

Ditulis oleh : Yessy Lolita
NIM : 1401160382
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Perbankan Syariah (PS)
Tahun Akademik : 2017-2018
Tempat dan tanggal lahir : Amuntai, 03 April 1996
Alamat : Jl. Soetoyo S. Komplek PHB no. 19

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

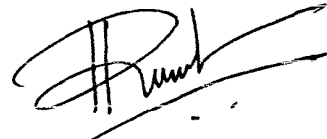
Banjarmasin, 28 Desember 2018

Pembimbing I,



Pati Matu Jahra, S.Ag, M.SI
NIP. 197404182002122001

Pembimbing II,



Rohana Faridah, SE., MM.
NIP. 197804272009012010

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI
NIP. 19790410 2005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Potential Gain In Customer Value* Pada PT Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin ditulis oleh Yessy Lolita, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa




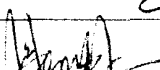
Tanggal : 22 Januari 2019

Dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat: **A+ (90,4)**

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Faturrahman Azhari, MHI
NIP. 19600609 198803 1 003

TIM PENGUJI:

NO	Nama	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA	
2	Pati Matu Jahra, S.Ag.,MSI	
3	Rohana Faridah, SE.,MM	
4	Elida Mahriani, SEI.,MM.	

ABSTRAK

Yessi Lolita. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.* Pembimbing: (I) Pati Matu Jahra, S.Ag, M.SI (II) Rohana Faridah, S.E., M.M.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis, Potential Gain In Customer Value, pelayanan.*

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya kasus ketidakpuasan dari nasabah BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin terkait kualitas pelayanan. Nasabah merasa tidak seutuhnya di berikan layanan yang baik dan semestinya. Lebih jauh, persepsi nasabah ini dapat mempengaruhi kepuasan nasabah itu sendiri bahkan nasabah mungkin akan menceritakan pengalamannya keorang lain sehingga dapat berdampak menurunkan kepercayaan nasabah kepada BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin, lebih lanjut dapat menyebabkan nasabah pindah ke Bank lain.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Pada Bank BNI Syariah cabang Banjarmasin menggunakan metode Importance Performance Analysis ?, dan Atribut apa saja yang harus dijadikan prioritas perbaikan berdasarkan metode Potential Gain In Customer Value ?.

Penelitian ini berupa penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berlokasi di PT. BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin yang berlokasi di jalan Ahmad Yani Km 4,5 No. 386 Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* diketahui kualitas pelayanan BNI Syariah kantor cabang Banjarmasin belum memenuhi kriteria pelayanan prima atau terbaik karena secara keseluruhan terdapat kesenjangan antara nilai rata-rata tingkat kinerja/*performance* dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan/*importance*.

Dengan menggunakan *Diagram Cartesius* terlihat faktor-faktor yang penting atau yang menjadi prioritas untuk menghilangkan kesenjangan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor-faktor pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki adalah yaitu 4 (Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan), 7 (Tindakan pelayanan yang cepat), 14 (Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah), 16 (Mengutamakan kepentingan nasabah) dan 18 (Ketepatan waktu pelayanan).

Sedangkan berdasarkan indeks *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) memprioritaskan perbaikan berdasarkan nilai PGCV yang paling besar yaitu 7 (Tindakan pelayanan yang cepat).

Kata Persembahan

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Atas ridho-Mu kupersembahkan karya yang sangat sederhana ini untuk mereka yang istimewa dalam hidupku:

Kupersembahkan karya kecil ini, sebagai rasa cinta dan kasih sayang serta bakti ku

kepada Ayah dan Ibuku yang selalu memanjatkan doa untuk puteri tercinta dalam setiap sujudnya.

Guru, pengajar, serta pembimbing,

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yg sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami. Untuk dosen pembimbingku Ibu Pati dan Ibu Rohana, terima kasih telah bekerja keras dan bersabar serta memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhirku.

Kepada kawan-kawan ku

Dimana pun dan kapanpun kalian berada atas segala cerita dan pengalaman

Yang kita lalui bersama

Tiada tara ku ucapkan

Kepada Teman-temanku (Melda Aulia, Rizka Rahman, Khilla Elyana Dewi dan Siti Sahrizada Soraya) terima kasih atas semangat baik itu moril & materil yang dirasa suka duka kita lalui bersama.

Terakhir, untuk seseorang yang selalu hadir, Muhammad Zakaria Mujahid, yang selalu memberikan semangat, membantu, serta mendoakan, semoga lelah dan semangat kita lalui akan membuahkan hasil dimasa akan datang, untukmu, semoga kamu sukses selalu.

“MOTTO”

**“SELALU ADA HARAPAN
BAGI MEREKA YANG SERING BERDOA
DAN SELALU ADA JALAN
BAGI MEREKA YANG SERING BERUSAHA”**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang Pembakuan Pedoman Transliterasi Arab-Latin

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā'	b	Be
ت	tā'	t	Te
ث	sā'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	hā'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā'	kh	ka dan ha
د	dāl	d	De
ذ	zāl	z	zet (dengan titik di atas)
ر	rā'	r	Er
ز	zāi	z	Zet
س	sin	s	Es

ش	syin	sy	es dan ye
ص	sād	s	es (dengan titik di bawah)
ذ	dād	d	de (dengan titik di bawah)
ط	tā'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	...'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fā'	f	Ef
ق	qāf	q	Ki
ك	kāf	k	Ka
ل	lām	l	El
م	mim	m	Em
ن	nūn	n	En
و	wāu	w	We
هـ	hā'	h	Ha
ء	hamzah	...'	Apostrof
ي	yā'	y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1) Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	a	A
	kasrah	i	I
	dammah	u	U

Contoh:

كَتَبَ – kataba يَذْهَبُ – yazhabu فَعَلَ – fa'ala
سُئِلَ – su'ila زُكِرَ – zukira

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
	fathah dan yā'	ai	a dan i
	fathah dan wāu	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ – kaifa هَوَّلَ – haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau yā'	ā	a dan garis di atas

...ِ...ى	kasrah dan yā'	i	i dan garis di atas
...ُ...و	dammah dan wāu	ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ – qāla

قِيلَ – qila

رَمَى – ramā

يَقُولُ – yaqūlu

4. Tā' Marbūṭ}ah

Transliterasi untuk tā' marbūṭ}ah ada dua.

1) Tā' Marbūṭah Hidup

Tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harkat fath}ah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

2) Tā' Marbūṭah Mati

Tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harkat sukūn, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya tā' marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al", serta bacaan kedua kata itu terpisah maka tā' marbūṭah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ – raudah al-atfāl الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ – al-Madinah al-Munawwarah

raudatul-atfāl

al-Madinatul-Munawwarah

طَلْحَةَ – talhah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا – rabbanā

نَزَّلَ – nazzala

الْبَيْرَ – al-birr

الْحَجُّ – al-hajju

نَعَم – nu‘ima

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال. Namun, dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung/hubung.

Contoh:

الرَّجُلُ – ar-rajulu السَّيِّدَةُ – as-sayyidatu الشَّمْسُ – asy-syamsu
القَلَمُ – al-qalamu البَدِيعُ – al-badi‘u الْجَلَالُ – al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

1) Hamzah di awal:

أَمِرْتُ – umirtu أَكَلَ – akala

2) Hamzah di tengah:

تَأْخُذُونَ – ta'khuzūna تَأْكُلُونَ – ta'kulūna

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

– Syahru **Ramad**āna al-lazi unzila fihi
al-Qur'ānu.

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأَفُقِ الْمُبِينِ

– Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubini.

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

– Al-hamdu lillāhi rabbil-'ālamina.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

– Nasrum **min**allāhi wa fathun qarib

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

– **Lillāhi** al-amru jami'an

– **Lillāhil**-amru jami'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

– **Wallāhu** bikulli syai'in 'alimun

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ تَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ. وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَسَيِّئَاتِ
أَعْمَالِنَا. مَنْ يَهْدِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ، وَأَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا
اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ. وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ. اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى سَيِّدِنَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَسَلِّمْ.

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT., Tuhan seru sekalian alam. Shalawat dan salam kepada semulia-mulia sekalian nabi dan rasul, yaitu Penghulu kita Nabi Besar Muhammad SAW., juga kepada keluarganya dan sahabat beliau sekalian.

Suatu berkah yang harus penulis syukuri karena berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Perbedaan Kualitas Kinerja Lulusan Perbankan Dan Non Perbankan Pada Bank BNI Syariah KCP Banjarmasin”, sesuai dengan kemampuan yang penulis miliki.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Faturrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc,MSI., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Pati Matu Jahra, S.Ag.,MSI selaku dosen pembimbing I dan Ibu Rohana Faridah, SE.,MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Daerah Banjarmasin, beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
6. Kepala bagian Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN serta stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga memudahkan penulis dalam segala hal administrasi yang penulis perlukan.
7. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah

SWT berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Amin*
ya Rabb al 'alamin.

Banjarmasin, 22 Januari 2019

Yessy Lolita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Signifikansi Penelitian.....	11
E. Definisi Operasional.....	12
F. Kajian Pustaka.....	13
G. Kerangka Pemikiran.....	21
H. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II KONSEP JASA	
A. Pengertian Jasa.....	23
B. Jenis-jenis Jasa.....	24
C. Karakteristik Jasa.....	26
D. Konsep Pelayanan.....	27
E. Kualitas Jasa.....	30
F. Persepsi dan Harapan Pelanggan.....	34
G. Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	38
H. Kepuasan Pelanggan.....	38
I. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	39
J. Model SERVQUAL.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Sifat dan Lokasi Penelitian.....	45
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	46

C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
D. Teknik Sampling.....	49
E. Data dan Sumber Data.....	50
F. Teknik Pengumpulan Data.....	51
G. Variabel, Indikator dan Instrumen Penelitian.....	52
H. Desain Pengukuran.....	53
I. Teknik Pengolahan Data.....	55
J. Teknik Analisis Data.....	55
K. Prosedur Penelitian.....	60
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A. Gambaran Umum PT. Bank Negara Indonesia (BNI).....	62
B. Penyajian Data.....	74
C. Analisis Data.....	108
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	120
B. Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	127

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Data Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia	3
2. Tabel 2.1 Dimensi Dan Atribut Model SERVQUAL	42
3. Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrument Penelitian.....	52
4. Tabel 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Banjarmasin.....	68
5. Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur.....	74
6. Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
7. Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
8. Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
9. Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Lamanya	78
10. Tabel 4.7 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Bertransaksi	79
11. Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	79
12. Tabel 4.9 Jawaban Responden Tentang Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	80
13. Tabel 4.10 Jawaban Responden Tentang Karyawan dapat diandalkan menangani masalah/ kebutuhan nasabah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	81
14. Tabel 4.11 Jawaban Responden Tentang Karyawan dapat diandalkan menangani masalah/ kebutuhan nasabah Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	81
15. Tabel 4.12 Jawaban Responden Tentang Karyawan memberikan pelayanan secara benar sejak pertama kali menanggapi keperluan nasabah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	82
16. Tabel 4.13 Jawaban Responden Tentang Karyawan memberikan pelayanan secara benar sejak pertama kali menanggapi keperluan nasabah Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	82
17. Tabel 4.14 Jawaban Responden Tentang Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	83
18. Tabel 4.15 Jawaban Responden Tentang Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	83
19. Tabel 4.16 Jawaban Responden Tentang Menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa kesalahan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	84
20. Tabel 4.17 Jawaban Responden Tentang Menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa kesalahan Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	85
21. Tabel 4.18 Jawaban Responden Tentang Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	86

22. Tabel 4.19 Jawaban Responden Tentang Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	87
23. Tabel 4.20 Jawaban Responden Tentang Tindakan pelayanan yang cepat Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	87
24. Tabel 4.21 Jawaban Responden Tentang Tindakan pelayanan yang cepat Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	88
25. Tabel 4.22 Jawaban Responden Tentang Kesiapan karyawan dalam membantu nasabah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	89
26. Tabel 4.23 Jawaban Responden Tentang Kesiapan karyawan dalam membantu nasabah Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	89
27. Tabel 4.24 Jawaban Responden Tentang Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	89
28. Tabel 4.25 Jawaban Responden Tentang Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	90
29. Tabel 4.26 Jawaban Responden Tentang Kepercayaan terhadap bank Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	91
30. Tabel 4.27 Jawaban Responden Tentang Kepercayaan terhadap bank Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	91
31. Tabel 4.28 Jawaban Responden Tentang Keamanan bertransaksi Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	92
32. Tabel 4.29 Jawaban Responden Tentang Keamanan bertransaksi Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	92
33. Tabel 4.30 Jawaban Responden Tentang Karyawan yang konsisten bersikap sopan dan ramah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	93
34. Tabel 4.31 Jawaban Responden Tentang Karyawan yang konsisten bersikap sopan dan ramah Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	94
35. Tabel 4.32 Jawaban Responden Tentang Kemampuan karyawan berkomunikasi Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	94
36. Tabel 4.33 Jawaban Responden Tentang Kemampuan karyawan berkomunikasi Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	95
37. Tabel 4.34 Jawaban Responden Tentang Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	96
38. Tabel 4.35 Jawaban Responden Tentang Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	96
39. Tabel 4.36 Jawaban Responden Tentang Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial	

	Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	97
40. Tabel 4.37	Jawaban Responden Tentang Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	98
41. Tabel 4.38	Jawaban Responden Tentang Mengutamakan kepentingan nasabah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)....	98
42. Tabel 4.39	Jawaban Responden Tentang Mengutamakan kepentingan nasabah Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	98
43. Tabel 4.40	Jawaban Responden Tentang Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	100
44. Tabel 4.41	Jawaban Responden Tentang Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	101
45. Tabel 4.42	Jawaban Responden Tentang Ketepatan waktu pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	101
46. Tabel 4.43	Jawaban Responden Tentang Ketepatan waktu pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	102
47. Tabel 4.44	Jawaban Responden Tentang Memberikan pelayanan menggunakan peralatan yang modern Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	103
48. Tabel 4.45	Jawaban Responden Tentang Memberikan pelayanan menggunakan peralatan yang modern Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	103
49. Tabel 4.46	Jawaban Responden Tentang Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	104
50. Tabel 4.47	Jawaban Responden Tentang Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	105
51. Tabel 4.48	Jawaban Responden Tentang Karyawan berpenampilan rapi Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	105
52. Tabel 4.49	Jawaban Responden Tentang Karyawan berpenampilan rapi Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	106
53. Tabel 4.50	Jawaban Responden Tentang Materi-materi berkaitan dengan pelayanan berdaya tarik visual Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	107
54. Tabel 4.51	Jawaban Responden Tentang Materi-materi berkaitan dengan pelayanan berdaya tarik visual Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	107
55. Tabel 4.52	Hasil Uji Validitas Instrumen Data.....	109
56. Tabel 4.53	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data.....	110
57. Tabel 4.54	Rata-Rata Performance Dan Importance Per Item.....	111

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	21
3. Gambar 3.1 Diagram <i>Importance / Performance</i>	69
4. Gambar 4.1 Diagram <i>Cartesius</i>	114