

***IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS TERHADAP PELAYANAN
PERMINTAAN INFORMASI DEBITUR INDIVIDUAL (IDI) HISTORIS
PADA KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN***

SKIRPSI

OLEH:

ILMA MAHDIYA



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN**

2017 M/1438 H

**IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS TERHADAP PELAYANAN
PERMINTAAN INFORMASI DEBITUR INDIVIDUAL (IDI) HISTORIS
PADA KANTOR PERWAKILAN BANK INDONESIA
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam
untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**

Oleh:

**Ilma Mahdiya
1301160266**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2017 M/1438 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ilma Mahdiya

NIM : 1301160266

Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin 25 Agustus 1995

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi 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 atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 29 Desember 2016

Yang membuat pernyataan,



PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul

: *Importance Performance Analysis Terhadap Pelayanan Permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan*

Ditulis oleh

: Ilma Mahdiya

NIM

: 1301160266

Fakultas

: Syari'ah dan Ekonomi Islam

Program

: Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi.

: Perbankan Syariah

Tahun Akademik

: 2016/2017

Tempat dan Tanggal lahir

: Banjarmasin 25 Agustus 1995

Alamat

: Jln Meranti 3 Komp. Madinah No. 25 Kayutangi Banjarmasin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Pengudi Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 29 Desember 2016

Pembimbing I,

Dr. Hj. Hayatun Naimah, SH, M.Hum
NIP. 19740525 200312 2 004

Pembimbing II,

Rohana Fadridah, S.E., M.M
NIP. 19780427 200901 2 010

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin



Rahman Helmi, S.Ag., MSI
NIP. 19740508199903 1 002

PENGESAHAN

Hanifah, 2016. *Importance Performance Analysis Terhadap Pelayanan Permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan.* ditulis oleh Ilma Mahdiya, telah diujikan dalam Sidang Tim Pengaji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 10 Januari 2017

Dinyatakan LULUS dengan predikat: (A+)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

IAIN Antasari Banjarmasin



Prof. Dr. H. Ahmad Hasan, MH.
NIP. 195804061987031001

Tim Pengaji

- | Nama | Tanda Tangan |
|----------------------------------------------------|--------------|
| 1. Dr. Syaugi Mubarak, MA.
(Ketua) | 1. |
| 2. Dr. Hj. Hayatun Naimah, SH, M.Hum.
(Anggota) | 2. |
| 3. Rohana Faridah, SE, MM.
(Anggota) | 3. |
| 4. Ilham Akbar, SH, M.Kn
(Anggota) | 4. |

ABSTRAK

Ilma Mahdiya. 2016. *Importance Performance Analysis Terhadap Pelayanan Permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dr. Hj. Hayatun Naimah, SH, M.Hum (II) Rohana Faridah, S.E., M.M.

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis, pelayanan.*

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya pelayanan yang diberikan oleh Bank Indonesia kepada masyarakat khususnya nasabah debitur perbankan, yaitu Pelayanan Permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis. Sebagai lembaga negara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya nasabah debitur, tentunya pegawai Bank Indonesia harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tersebut. Selama ini Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan belum memiliki standar pelayanan, untuk itu petugasnya harus mampu memperhatikan harapan yang dianggap penting bagi masyarakat.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan menggunakan metode *Importance Performance Analysis?*

Penelitian ini berupa penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini berlokasi di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan yang beralamat di Jalan Lambung Mangkurat No.15, Kota Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* diketahui kualitas pelayanan permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan 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 *Item 21* (Pelayanan yang cepat) dan *Item 51* (Peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang memadai).

“MOTTO”

مَتَى نَصْرُ اللَّهِ أَلَا إِنَّ نَصْرَ اللَّهِ قَرِيبٌ


Ingatlah, Sesungguhnya pertolongan Allah itu Amat dekat. (QS. AlBaqarah:214)

Jangan pernah meragukan ayat Al-Quran, karena kebenarannya sangatlah nyata. Sesulit apapun ujian yang kamu hadapi, teruslah meminta pertolongan hanya kepada Allah SWT hingga saatnya nanti kau dibuat takjub akan petolongan-Nya yang datang kepadamu.

(Ilma Mahdiya)

KATA PERSEMPAHAN

Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahirobbil'alamin..

Sujud syukur kusembahkan kepada-Mu Sang Penguasa langit dan bumi, dengan rahman dan rahim yang terhampar luas melebihi luasnya jagat raya. Atas takdir-Mu, telah kau jadikan aku sebagai manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beiman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Dan atas izin-Mu telah kulewati suatu rintangan untuk sebuah keberhasilan yang memberikan kebahagiaan bagi orang-orang yang ku cintai.

Lantunan sholawat beriring salam penggugah hati dan jiwa, menjadi persembahan penuh kerinduan kepada nabiyana Muhammad SAW.

Dengan segenap kasih sayang dan Diiringi Do'a yang tulus ku persembahkan karya tulis ini untuk:

Abah tercinta Junaidi dan mama tercinta Rahimah, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku, terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalaas semua pengorbananmu.

Adik tersayang Muhammad Hasan Afdhali, yang telah berperan sebagai sumber motivasi dalam hidupku agar aku terus berusaha menjadi pribadi yang lebih baik.

Seluruh keluarga besar yang tak bisa disebutkan satu per satu dari nenek, kakek, om, tante, sepupu yang senantiasa mendoakan kelancaran studi hingga karya tulis ini terselesaikan.

Rasa hormat dan terima kasih tiada tara untuk guru-guru SDN Pasar Lama 8, MTsN Mulawarman dan MAN 2 Model Banjarmasin, serta dosen-dosen IAIN Antasari Banjarmasin. Terima kasih atas bimbingan dan arahan selama ini dan semoga Allah selalu melindungimu dan meninggikan derajatmu di dunia dan di akhirat Semoga ilmu yang telah diajarkan menuntunku menjadi manusia yang berharga di dunia dan bernilai di akhirat.

Sahabat-sahabat seperjuangan, Perbankan Syariah lokal B angkatan 2013, terimakasih atas persahabatan yang tulus dan murni selama ini. Atas segala canda, tawa dan tangisan haru suka duka yang telah dibagi. Sangat bersyukur dan bangga telah melewati hari-hari kuliah bersama kalian. Terkhusus Indah nurhasanah, Latifah, Idawati, Marpuah, Lesti yulia, Mariah, Kaspiah, Jamilawati dan Maisarah. Semoga persahabatan kita menjadi persaudaraan yang abadi selamanya sampai ke surga nanti.

Teman-teman komunitas penerima beasiswa Bank Indonesia GenBI (Generasi Baru Indonesia) Kal-Sel & senioran Galeri Investasi FSEI IAIN Antasari Banjarmasin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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.

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 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
'	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ه	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ڙ	Žal		zet (dengan titik di atas)

ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	Ț	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	ڙ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Ghain	G	ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof

ي	Yā'	Y	Ye
---	-----	---	----

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>muta 'aqqin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

- a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak dapat diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salad, zakat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaanya kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة لأولئك	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā‘</i>
-------------	---------	---------------------------

- b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek.

-	Kasrah	Ditulis	I
'	Fathah	Ditulis	A
.	Dammah	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جا هلية	-	ditulis	ā - <i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah+ ya'mati يسعى	-	ditulis	ā- <i>yas'ā</i>
3.	Kasrah + ya'mati كريم	-	ditulis	I - <i>karim</i>
4.	Dammah + wawu mati فروض	-	ditulis	û - <i>furud</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati يَنْكُم	-	ditulis	ai- <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قُول		ditulis	au- <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	a 'antum
أَعْدَة	Ditulis	u 'iddah
لَنْ شَكْرٌ تَمْ	Ditulis	la 'in syakartum

8. Kata sandang alif + lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Apabila dikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Żawi al-furud atau Żawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah atau ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين الصلاة والسلام على أشرف الأنبياء و المرسلين سيدنا و مولانا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين. اما بعد

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua berupa akal dan fikiran sehingga manusia mampu merenungi kebesaran dan kuasa-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda besar *sayyidina* Muhammad SAW. Semoga kita termasuk umatnya yang mendapatkan limpahan syafa'atnya di akhirat kelak.

Dengan penuh kerendahan hati, penulis bersyukur dapat menyelesaikan karya ilmiah yang sederhana berupa skripsi dengan judul “*Importance Performance Analysis Terhadap Pelayanan Permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis Pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan.*”

Penulis menyadari bahwa terselesaiannya ini bukanlah hasil jerih payah penulis secara pribadi. Tetapi semua itu merupakan wujud akumulasi dari usaha dan bantuan, pertolongan serta do'a dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor IAIN Antasari Banjarmasin Prof. Dr. H. Akhmad Fauzi Aseri, MA., yang memberikan do'a dan dukungan semangat kepada penulis pada saat proses pembuatan skripsi.

2. Bapak Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH., yang termasuk dalam Tim Penyusun buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, yang sangat membantu penulis dalam penulisan skripsi.
3. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Bapak Rahman Helmi, SAg., MSI., yang telah memberikan persetujuan untuk surat pertimbangan jurusan, dalam pengajuan judul proposal skripsi penulis ke Biro Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
4. Dosen pembimbing Ibu Dr. Hj. Hayatun Naimah, SH, M.Hum. dan Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M., yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Erissa Nilasari, SP, MP yang awal mula mengenalkan metode analisis skripsi penulis dalam penelitian kelompok mahasiswa LP2M. Bapak Muhammad Noval, S.EI., MSi., serta Bapak Abdurrahim S.EI., MM., memberi pencerahan dan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan proposal skripsi.
6. Seluruh dosen, karyawan dan karyawati Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
7. Ibu Filhaq Amalia, selaku manajer Tim Data Statistik Ekonomi Keuangan Daerah , Bapak Rahadian Triaji dan Bapak Erlangga F selaku Asisten manajer Tim Data Statistik Ekonomi Keuangan Daerah di Kantor

Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan serta Ibu Maya Agustina selaku Staff Tim Data Statistik Ekonomi Keuangan Daerah di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan yang dengan rela meluangkan waktunya untuk membantu proses berjalannya penelitian.

8. Segenap pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan yang dengan ramah dan ikhlas membantu Penulis dalam melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua penulis, Junaidi dan Rahimah, beserta adik tercinta Muhammad Hasan Afdhali dan segenap keluarga besar, atas segala doa, perhatian dan arahan kasih sayangnya yang tidak dapat penulis ungkapkan dalam untaian kata-kata.
10. Sahabat-sahabatku PSB 2013 yang selalu memberi semangat sehingga terselesainya skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan semua, yang telah bersedia memberikan masukan dan bantuan untuk penyusunan skripsi ini.
Akhirnya, dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah. Amin.

Banjarmasin, 29 Desember 2016

Penulis

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	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Definisi Operasional.....	11
F. Kajian Pustaka.....	13
G. Kerangka Pemikiran.....	19
H. Sistematika Penulisan	20

BAB II	KONSEP PELAYANAN JASA	
A.	Pengertian Jasa	21
B.	Jenis-jenis Jasa	22
C.	Karakteristik Jasa	22
D.	Konsep Pelayanan	24
E.	Model SERVQUAL	29
F.	Konsep Kualitas Pelayanan Dalam Ekonomi Islam.....	35
BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	49
B.	Lokasi Penelitian.....	50
C.	Data dan Sumber Data	50
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	53
E.	Desain Pengukuran.....	54
F.	Teknik Analisis Data.....	55
BAB IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	
A.	Gambaran Lokasi Penelitian	62
B.	Penyajian Data	71
C.	Analisis Data	99
BAB V	PENUTUP	
A.	Simpulan	123
B.	Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA		127
LAMPIRAN-LAMPIRAN		133
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		151

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 1.1 Data Perkembangan Jumlah Debitur Di Indonesia Hingga Januari 2016 (Ribu Orang).....	5
2.	Tabel 2.1 Dimensi Dan Atribut Model SERVQUAL.....	34
3.	Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrument Penelitian.....	53
4.	Tabel 3.2 Alternatif Jawaban.....	55
5.	Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili.....	71
6.	Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	72
7.	Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73
8.	Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	73
9.	Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Tujuan Permintaan Data.....	74
10.	Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Transparansi (Keterbukaan) Didalam Pelayanan Terkait Data/Informasi Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	75
11.	Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Petugas Memiliki Sifat Dapat Diandalkan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	76
12.	Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Petugas Memberikan Pelayanan Informasi Secara Benar Sejak Pertama Kali Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	77
13.	Tabel 4.9 Jawaban Responden Tentang Komitmen Waktu Tunggu Dari Petugas Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	77
14.	Tabel 4.10 Jawaban Responden Tentang Pelayanan Yang Cepat Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	78
15.	Tabel 4.11 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Selalu Bersedia Membantu Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	79
16.	Tabel 4.12 Jawaban Responden Tentang Petugas Mampu Menanggapi Kebutuhan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	80
17.	Tabel 4.13 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Dapat Dipercaya Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	80
18.	Tabel 4.14 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Menjaga Rahasia Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	81
19.	Tabel 4.15 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Bersikap Sopan Dan Ramah Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	82
20.	Tabel 4.16 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Kompeten Dibidangnya Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	82
21.	Tabel 4.17 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Penuh Perhatian Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	83
22.	Tabel 4.18 Jawaban Responden Tentang Petugas Bersungguh-sungguh Melayani Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	84
23.	Tabel 4.19 Jawaban Responden Tentang Petugas Mampu Memahami Kebutuhan Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	84
24.	Tabel 4.20 Jawaban Responden Tentang Peralatan Penunjang Kemudahan Dan Kenyamanan Pelayanan Yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	85

25. Tabel 4.21 Jawaban Responden Tentang Petugas Berpakaian Dan Berpenampilan Rapi Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	86
26. Tabel 4.22 Jawaban Responden Tentang Dokumen Yang Tercetak Dengan Baik/Jelas Berdasarkan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	87
27. Tabel 4.23 Jawaban Responden Tentang Transparansi (Keterbukaan) Didalam Pelayanan Terkait Data/Informasi Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	87
28. Tabel 4.24 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Memiliki Sifat Dapat Diandalkan Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	88
29. Tabel 4.25 Jawaban Responden Tentang Petugas Memberikan Pelayanan Secara Benar Sejak Pertama Kali Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	89
30. Tabel 4.26 Jawaban Responden Tentang Komitmen Waktu Tunggu Dari Petugas Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	90
31. Tabel 4.27 Jawaban Responden Tentang Pelayanan Yang Cepat Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	90
32. Tabel 4.28 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Selalu Bersedia Membantu Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	91
33. Tabel 4.29 Jawaban Responden Tentang Petugas Mampu Menanggapi Kebutuhan Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	92
34. Tabel 4.30 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Dapat Dipercaya Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	93
35. Tabel 4.31 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Menjaga Rahasia Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	93
36. Tabel 4.32 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Bersikap Sopan Dan Ramah Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	94
37. Tabel 4.33 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Kompeten Dibidangnya Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	95
38. Tabel 4.34 Jawaban Responden Tentang Petugas Yang Penuh Perhatian Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	95
39. Tabel 4.35 Jawaban Responden Tentang Petugas Bersungguh-Sungguh Melayani Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	96
40. Tabel 4.36 Jawaban Responden Tentang Petugas Mampu Memahami Kebutuhan Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	97
41. Tabel 4.37 Jawaban Responden Tentang Peralatan Penunjang Kemudahan Dan Kenyamanan Pelayanan Yang Memadai Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	98
42. Tabel 4.38 Jawaban Responden Tentang Petugas Berpakaian Dan Berpenampilan Rapi Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	98
43. Tabel 4.39 Jawaban Responden Tentang Dokumen Yang Tercetak Dengan Baik/Jelas Berdasarkan Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	99
44. Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	100
45. Tabel 4.41 Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	101

46. Tabel 4.42 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan)	102
47. Tabel 4.43 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Variabel <i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	102
48. Tabel 4.44 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan)	102
49. Tabel 4.45 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Variabel <i>Emphaty</i> (Empati)	103
50. Tabel 4.46 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Variabel <i>Tangibles</i> (Wujud Fisik)	103
51. Tabel 4.47 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Variabel <i>Reliability</i> (Keandalan)	103
52. Tabel 4.48 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Variabel <i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	103
53. Tabel 4.49 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Variabel <i>Assurance</i> (Jaminan)	103
54. Tabel 4.50 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Variabel <i>Emphaty</i> (Empati)	104
55. Tabel 4.51 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Variabel <i>Tangibles</i> (Wujud Fisik)	104
56. Tabel 4.52 Rata-Rata <i>Performance</i> Dan <i>Importance</i> Per Variabel	105
57. Tabel 4.53 Rata-Rata <i>Performance</i> Dan <i>Importance</i> Per Item.....	106

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	19
2. Gambar 2.1 Model SERVQUAL.....	30
3. Gambar 3.1 Diagram <i>Importance / Performance</i>	60
4. Gambar 4.1 Diagram <i>Cartesius</i>	112