

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Skala pada Derajat Kepentingan..... 29
Tabel 3.2	Skala pada Derajat Kinerja..... 29
Tabel 4.1	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 37
Tabel 4.2	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... 38
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Yang Ramah Serta Selalu Siap Menolong..... 40
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Tentang Jam Kerja Yang Tepat Waktu..... 41
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Adanya Perlakuan Terhadap Pengguna Jasa Tidak Diskriminatif Atau Dibeda-Bedakan..... 42
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Adanya Pelayanan Yang Cepat Dan Tepat..... 44
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Perusahaan Untuk Selalu Tanggap Terhadap Masalah Yang Timbul..... 45
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Perusahaan Untuk Selalu Tanggap Terhadap Keluhan Dari Pengguna Jasa..... 46
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Tentang Adanya Pelayanan Yang Cepat Merespon Pengguna Jasa Yang Datang..... 48
Tabel 4.10	Karyawan Memberi Informasi Yang Jelas Dan Mudah Dimengerti Oleh Pengguna Jasa..... 49
Tabel 4.11	Karyawan Mampu Menanamkan Kepercayaan Kepada Pelanggan.... 50
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Yang Mampu Menjawab Setiap Pertanyaan Pelanggan..... 52
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Dan Kecakapan Karyawan..... 53

Tabel 4.14	Tanggapan Responden Melakukan Komunikasi Yang Efektif Dengan Pengguna Jasa.....	54
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Yang Dapat Memahami Kebutuhan Spesifik Pengguna Jasa.....	56
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Karyawan Memberikan Perhatian Secara Individu Kepada Pengguna Jasa.....	57
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Tentang Karyawan Mudah Dihubungi Pengguna Jasa Dan Mengutamakan Kepentingan Pengguna Jasa.....	58
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Tentang Bertanggung Jawab Terhadap Keamanan Dan Kenyamanan Pengguna Jasa.....	60
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Tentang Penampilan Karyawan Yang Rapi Dan Professional.....	61
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Peralatan, Perlengkapan Dan Sarana Yang Modern.....	62
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang Kebersihan Dan Kerapian Lingkungan Pelabuhan.....	63
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Tentang Penataan Fasilitas Dan Peralatan Pelabuhan Yang Baik.....	65
Tabel 4.23	Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja.....	67
Tabel 4.24	Hasil Perhitungan <i>Importance – Performance Analysis</i> Dan Penyebaran Data Dalam Diagram Kartesius Pada Indonesia <i>Port Corporation</i> (IPC) Cabang Petikemas Pontianak.....	69

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tiga Jenis Dalam Industri Jasa.....	13
Gambar 3.1 Analisis Kuadran Atau Diagram Kartesius.....	32
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan Yang Dirasakan Pengguna Jasa Pada Indonesia <i>Port Corporation</i> (IPC) Cabang Terminal Petikemas Pontianak.....	71

## **LAMPIRAN**

- Lampiran I Kuesioner
- Lampiran II Data Responden Penelitian
- Lampiran III Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran IV Rincian Alat Mekanis