

ABSTRAK

Istiqomah. NPM 2017120024. Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kinerja Pelayanan Pada Anjungan Daerah Sumatera Selatan TMII. Dibawah Bimbingan: Ina Gandawati Djamhur, A.Par. M.Sc.

Anjungan daerah Prov. Sumatera Selatan TMII berfungsi sebagai pusat informasi dan edukasi kepada pengunjung tentang daerah, oleh karena itu, perlu pelayanan yang baik. Namun permasalahannya adalah tingkat keluhan pada anjungan daerah ini mengalami peningkatan dari tahun 2016 hingga 2020. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan pada anjungan daerah Sumsel TMII. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan *Important Performance Analysis*. Adapun sampel atau responden yang diteliti adalah sebanyak 100 orang pengunjung ke anjungan.

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata harapan sebesar 4,55 (sangat tinggi), dan rata-rata kinerja sebesar 3,91 (baik), sementara itu rata-rata tingkat kesesuaian adalah 85,03% atau berarti tidak sesuai. Ketidaksesuaian terdapat pada dimensi bukti fisik, empati, reabilitas, daya tanggap dan jaminan.

Disarankan agar anjungan daerah Prov. Sumsel melakukan perbaikan seperti papan petunjuk arah lebih jelas terlihat dari jauh, papan informasi alat peraga agar ditulis dan dipaparkan lebih informatif dengan bahasa yang dimengerti, memberikan pelatihan pelayanan kepada petugas anjungan mengenai informasi, pengetahuan dan pelayan yang baik kepada pengunjung, menyediakan dan memperbaiki fasilitas yang kosong maupun yang sudah rusak.

Kata kunci : **Kualitas Pelayanan, Harapan, Kinerja, Kesesuaian, Anjungan Daerah Prov.Sumatera Selatan TMII.**

ABSTRACT

Istiqomah. NPM 2017120024. Analysis of the Level of Suitability Between Expectations and Service Performance at the TMII South Sumatra Regional Pavilion. Under the Guidance: Ina Gandawati Djamhur, A.Par. M.Sc.

Prov. South Sumatra TMII serves as a center for information and education to visitors about the area, therefore, it needs good service. However, the problem is that the level of complaints at this regional pavilion has increased from 2016 to 2020. The purpose of the study was to determine the level of suitability between expectations and service performance at the South Sumatra TMII regional pavilion. The analytical method used is descriptive quantitative and Important Performance Analysis. The samples or respondents studied were as many as 100 visitors to the pavilion.

The results showed that the average expectation was 4.55 (very high), and the average performance was 3.91 (good), while the average level of conformity was 85.03% or it was not

appropriate. The discrepancy is found in the dimensions of tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance.

It is recommended that the Prov. South Sumatra made improvements such as signposts that were more clearly visible from afar, information boards for teaching aids to be written and presented more informatively in an understandable language, providing service training to bridge officers regarding information, knowledge and good service to visitors, providing and improving facilities empty or damaged.

Keywords: Quality of Service, Expectations, Service Performance, Suitability, Regional Pavilion of South Sumatra Province TMII.