

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas proses layanan Sistem Informasi Debitur (SID) Bank Indonesia Kantor Pusat Jakarta. Data ini dikumpulkan dari 128 debitur yang datang ke gerai SID. Penelitian ini dilatar belakangi oleh jumlah pengguna sistem informasi debitur yang semakin bertambah sangat signifikan dan kualitas kepuasan nasabah menjadi sangat penting mengingat pertumbuhan debitur selalu meningkat.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Analisis Faktor dan *Importance Performance Analisis* (IPA) untuk mendapatkan faktor yang akurat dan dominan. Penelitian ini menjelaskan total jumlah keseluruhan *variance* dari 7 faktor sebesar 63,5% yang mengandung arti bahwa dari seluruh faktor yang sudah terbentuk memberikan penjelasan sebesar 63,5% pada penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan faktor dominan yang membutuhkan prioritas perbaikan terletak pada kuadran A dengan nilai Importance-Performance mean masing-masing adalah, faktor keramahan personel dan kemudahan layanan (3.22, 3.75), faktor kerapihan personel dan fasilitas gedung (3.22, 3.70), sistematika dan waktu layanan (3.25, 3.69), dan penyelesaian masalah nasabah (3.21, 3.71).

Kata kunci: Analisis Kualitas, Proses Layanan, Analisis Faktor, *Importance-Performance Analysis*