PENGARUH FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS MEDAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen

Oleh:

RAHAYU NINGSIH
NPM. 1405161044

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 Telp. (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Senin, tanggal 02 April 2018, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya :

MEMUTUSKAN

Nama	: RAHAYU NINGSIH
N P M	: 1405161044
Program Studi	: MANAJEMEN
Judul Skripsi	: PENGARUH FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS MEDAN
Dinyatakan	: (B) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

TIM PENGUJI

Penguji I	Penguji II
RAHMAD BAHAGIA SIREGAR, SE, M.Si	MUHAMMAD ARIF, SE, M.Si

Pembimbing

HASTINA REBRIATY, SE, M.Si

PANITIA UJIAN

Ketua	Sekretaris
H. JANURI, SE, MM, M.Si	ADE GUNAWAN, SE, M.Si

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri BA No. 3 Telp. (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

NAMA	:	**RAHAYU NINGSIH**
NPM	:	**1405161044**
PROGRAM STUDI	:	**MANAJEMEN**
KONSENTRASI	:	**MANAJEMEN PEMASARAN**
JUDUL SKRIPSI	:	**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS MEDAN**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2018

Pembimbing Skripsi

HASTINA FEBRIATY, SE. M.Si

Diketahui/Disetujui
Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen	**Dekan**
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU	**Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU**
Dr. HASRUDY TANJUNG, SE, M.Si	**H. JANURI, SE, M. Si**

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri BA No. 3 Telp. (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

UNIV/PTS	: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS	: EKONOMI
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN
JENJANG	: STRATA 1 (S-1)
KETUA PROGRAM STUDI	: HASRUDY TANJUNG SE,M.SI
DOSEN PEMBIMBING	: HASTINA FEBRIATY, SE. M.Si
NAMA MAHASISWA	: RAHAYU NINGSIH
NPM	: 1405161044
KONSENTRASI	: MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL PROPOSAL	:PENGARUH FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS MEDAN

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF	KETERANGAN
	- perbaiki format penulisan		
	- perbaiki bab IV		
	- perbaiki kuesioner		
	- perbaiki uji t dan uji F		
	- perbaiki Asumsi klasik		
	- tambahkan Regresi Sederhana		
	- Buang Regresi berganda.		
	- perbaiki asumsi klasik		
	- perbaiki format penulisan		
28/3/2018	Acc sidang		

Medan, Maret 2018

Pembimbing	Ketua Program Studi Manajemen
HASTINA FEBRIATY, SE. M.Si	HASRUDY TANJUNG, SE, M.Si

ABSTRAK

RAHAYU NINGSIH. NPM. 1405161044. PENGARUH FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS MEDAN

Pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan atau pemakai jasa tersebut. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kecendrungan semakin bertambahnya calon pelanggan. Tujuan dari Penelitian ini adalah mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelangan baik secara parsial maupun simultan. Adapun populasi penelitian ini adalah para pemohon yang menggunakan pelayanan jasa pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan, Sedangkan sampel penelitian ini sebanyak 70 responden. Dengan menggunakan quota sampling dengan teknik incendental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang di uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan Regresi sederhana, uji F, uji t, dan koefisien determasi.Dan dari hasil penelitian uji t pada beberapa pernyataan yang telah tertera pada angket pada variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel bebas yaitu Kepuasan Nasabah (Y), bagi para masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Sedangkan Dan adapun dari hasil uji F, terdapat pengaruh antara variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan (X) secara bersama-sama dan signifikan terhadap variabel terikat, yaitu variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillahi rabbil'alamin dengan segenap kerendahan hati, penulis mengucapkan puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehinga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul : Pengaruh Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Yang dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program Sarjana Manajemen di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dan tidak pula shalawat berangkaikan salam kita haturkan kepada Nabi besar kita Muhammad SAW yang membawa kita dari zaman jahiliyah menuju jalan penuh kemajuan seperti sekarang ini.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orangtua tercinta Ayahanda Sudjarwo dan Ibunda Armidawati yang sampai saat ini telah memberi doa, semangat dan dukungan kepada penulis, kiranya Allah SWT membalasnya dengan segala berkah-Nya.
2. Bapak Dr. H. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak H. Januri, SE, MM, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Binsis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiya Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Syarifuddin Hsb, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Hastina Febriaty SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang memberikan saran kepada penulis yang meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan penulis dalam pembuatan Skripsi.
8. Bapak Dr. Fajar Pasaribu, SE, M.Si selaku Penasehat Akademik penulis yang telah memberikan dorongan dan motivasi.
9. Bapak/ibu Dosen dan para staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Ibu Rini bagian staf Tata Usaha di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan Riset di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.
11. Bapak Fery Monang Sihite, S.H, M.H Selaku Kepala Kantor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan beserta staf yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada penulis untuk melakukan Riset di Kantor Imigarsi Kelas 1 Khusus Medan.

12. Kepada para sahabat tersayang Deri yoki yusuf dan yang lainnya yang telah memberikan bantuan, motivasi, saran saran serta dukungan dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan baik sesuai dengan waktu yg ditetapkan.
13. Terima kasih kepada seluruh teman-teman seperjuangan konsentrasi manajemen pemasaran dan seluruh anak manajemen D malam stambuk 2014 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua phak untuk kesempurnaan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Amin.

Medan, Agustus 2018

Penulis

RAHAYU NINGSIH

DAFTAR ISI

Hal

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR TABEL ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Identifikasi Masalah 2

C. Batasan Dan Rumusan Masalah 3

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian 4

BAB II LANDASAN TEORI **6**

A. Uraian Teori 6

1. Kepuasan Pelanggan 6

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan 6

B. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan 8

1. Pengertian Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan 8

C. Konsep Pengukuran Kepuasan 9

D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 11

E. Indikator Kepuasan Pelanggan 14

F. Kualitas Pelayanan 16

G. Indikator Kualitas Pelayanan 24

H. Kerangka Konseptual 27

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen 27

I. Hipotesis 30

BAB III METODE PENELITIAN 31

A. Pendekatan Penelitian..... 31

B. Defenisi Operasional 31

C. Tempat Dan Waktu Penelitian 34

D. Populasi Dan Sampel..... 35

E. Teknik Analisa Data 41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 44

A. Hasil Penelitian 44

1. Deskripsi hasil penelitian 44

2. Karakteristik Responden 45

B. Analisis Jawaban Responden 47

C. Analisis Data Penelitian 52

1. Regresi Linear Sederhana 52

2. Uji F (Simultan)..... 55

3. Koefisien Determinasi 56

D. Pembahasan 58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 60

A. Kesimpulan 60

B. Saran 61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	32
Tabel III.2	Indikator Bukti Fisik	32
Tabel III.3	Indikator Kehandalan (*Reliability*).....	32
Tabel III.4	Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)	33
Tabel III.5	Indikator Jaminan (*Assurance*)	33
Tabel III.6	Indikator Empati (*Emphaty*).....	34
Tabel III.7	Tabel Jadwal Penelitian.....	34
Tabel III.8	Skala Pengukuran Likert	36
Tabel III.9	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel III.10	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	39
Tabel III.11	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel. III.12	Uji ReliabilitasVariabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel IV.1	Skala Likert	44
Tabel IV.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel IV.3	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel IV.4	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel IV.5	Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung .	47
Tabel IV.6	Alternatif Jawaban Responden Tentang Variabel X.....	48
Tabel IV.7	Alternatif Jawaban Responden Tentang Variabel Y.....	51
Tabel IV.8	Uji Linear Sederhana.....	53
Tabel IV.9	Uji t (Parsial).....	55
Tabel IV.10	Uji F (Simultan)	56
Tabel IV.11	Koefisien Determinan (R Square).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Paradigma Penelitian.....	29
Gambar II.2	Paradigma Penelitian.....	29

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Kantor Imigrasi Kelas I khusus medan sebagai salah satu pintu gerbang keluar masuknya manusia di wilayah Negara Republik Indonesia. Mengingat sangat pentingnya peran Kantor Imigrasi Kelas khusus medan , maka dalam penyelenggaraannya perlu adanya peningkatan kualitas yang optimal dari tiap unit pelayanan publik dapat di lihat bahwa prosedur pelayanan pengurusan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 khusus medan pada dasarnya sudah ada dan sudah baik. Akan tetapi prosedur tersebut masih belum atau kurang dimengerti oleh masyarakat umum pengurus paspor yang mengurus langsung sendiri, karena prosedur dirasa kurang jelas, kurang informatif sehingga menimbulkan kebingungan tentang syarat syarat kepengurusan paspor.Masalah yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan terkait kualitas pelayanan adalah masih

kurangnya spontanitas aparatur dalam menyelesaikan masalah dan kesulitaspelanggan. Selain itu, masalah yang terkait kualitas pelayanan adalahkurangnyakemampuan aparatur dalam memberikan keramahan dalam

meyakinkan kepercayaanpelanggan dan masih kurangnya pelayanan yang diberikan aparatur secara cepat dan tepatserta tanggap terhadap keinginan pelanggan.Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayananpublik sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yangberbelit,tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal,persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsifsering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Penyelesaian paspor yang tidak sesaui dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
2. Pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan hendaknya mengacu pada ketentuan yang telah di tetapkan
3. Kurangnya kemampuan aparatur dalam memberikan keramahan dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan dan masih kurangnya pelayanan yang diberikan aparatur secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.
4. Antrian panjang pengambilan paspor dikarenakan pemohon harus datang sendiri mengecek paspor mereka karena tidak ada lagi sistem sms gatheway yang di gunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan
5. Ruangan yang sempit membuat antrian pembuatan paspor menjadi tidak nyaman, Toilet yang sempit membuat pemohon yang ingin ke toilet menjadi

antri, Lahan parkir yang sempit dan berada di pinggir jalan membuat keresahan pemohon memarkirkan kendaraannya.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya masalah, Maka penulis membatasi permasalahan hanya pada seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen, keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud terhadap kinerja petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan

2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh keandalan *(reliability),* terhadap kepuasan pemohon pelayanan Kantor Imigasi Kelas 1 khusus Medan ?
2. Bagaimana pengaruhketanggapan *(responsivenes),* terhadap kepuasan pemohon pelayanan Kantor Imigasi Kelas 1 khusus Medan ?
3. Bagaimana pengaruhkeyakinan *(assurance),* terhadap kepuasan pemohon pelayanan Kantor Imigasi Kelas 1 khusus Medan ?
4. Bagaimana pengaruh empati *(emphaty),* terhadap kepuasan pemohon pelayanan Kantor Imigasi Kelas 1 khusus Medan ?
5. Bagaimana pengaruhberwujud *(tangible)* terhadap kepuasan pemohon pelayanan Kantor Imigasi Kelas 1 khusus Medan?
6. Bagaimanakah pengaruh keandalan *(reliability),* ketanggapan *(responsivenes),* keyakinan *(assurance),* empati *(emphaty),* dan berwujud *(tangible)* secara simultan terhadap kepuasan pemohon pelayanan Kantor Imigasi Kelas 1 khusus Medan ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan *(responsivenes)* terhadap kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan
b. Untuk mengetahui pengaruh keyakinan *(assurance),* terhadap kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan
c. Untuk mengetahui pengaruh keandalan *(reliability),* terhadap kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan
d. Untuk mengetahui pengaruhempati *(emphaty),* terhadap kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan
e. Untuk mengetahui pengaruh berwujud *(tangible)* terhadap kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan
f. Untuk mengetahui pengaruh keandalan *(reliability),*ketanggapan *(responsivenes),* keyakinan *(assurance),* empati *(emphaty),* dan berwujud *(tangible)* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat penelitian ini adalah sebagaiberikut.

1) Secara Teoretis

Pelitian ini akan bermanfaat dalam pengembangan teori, khususnya tingkat kepuasan pemohon dengan pelayanan yang diberikan oleh pelayanan Kantor Imigasi Kelas 1 khusus Medan, yaitu untuk melihat

tingkat pelayanan sebagai akibat adanya faktor-faktor yang mempengaruhi keandalan *(reliability),* ketanggapan *(responsivenes),* keyakinan *(assurance),* empati *(emphaty),* dan berwujud *(tangible).*

2) Secara Praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi/gambaran yang lebih riil, khususnya tentang kondisi pelayanan pelayanan Kantor Imigasi Kelas 1 khusus Medan dengan kepuasan yang diterima oleh pemohon sehingga dapat menemukan faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya tingkat pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan oleh pemerintah dan pihak terkait dalam upaya memberikan pelayanan publik secara maksimal.

3). Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama di masa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori

1. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005, hal. 65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Lupiyoadi (2006, hal. 174) pembeli merupakan fakus utama dalam pembahasan mengenai kepuassan dan kualitas pelayanan karena dalam hal ini pembeli memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan kata lain, pembeli adalah seseorang yang secara berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007, hal. 177).

Menurut Wilkie yang dikutip oleh Tjiptono (2008, hal. 24); “Kepuasan bisa didefinisikan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap

pelayanan konsumsi suatu produk atau jasa, sedangkan Kotler yang dikutip Tjiptono (2008, hal. 24) mendefinisikan kepuasan pelanggan yaitu; "Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya".

Menurut Day (dalam Tjiptono,2002, hal. 24) menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kerja lain) dan kerja actual yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Khotler (2000, hal. 36) definisi kepuasan adalah perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan dengan harapan si pelanggan. Dengan demikian kepuasan pelanggan sepenuhnya bukan berarti memberikan kepada apa yang menurut kita keinginan dari mereka, tetapi apa yang sesungguhnya mereka inginkan serta kapan dan bagaimana mereka inginkan. Atau secara singkat adalah memenuhi kebutuhan pelanggan.

Setyawan dan Susila dalam Usahawan (2004, hal. 31), Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan yang diberikan baik secara *tangible* maupun *intangible*, dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pelanggan mengenai kategori jasa yang diberikan

Dengan demikian penulis menyimpulkan Kepuasan Pelanggan adalah apa yang diharapkan oleh pelanggan terhadap pelayanan berupa barang atau jasa dapat terpenuhi dengan baik.

b. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

1). Pengertian Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan.Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan.Faktor faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap pembuatanpaspor di antaranya adalah sebagai berikut.

a) Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap pembuatan paspor yang ditawarkan oleh perusahaan Imigrasi sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
b) Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
c) Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
d) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Konsep Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Philip Kotler dalam Fandy Tjiptono et al (2008) mengemukakan beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*Customer-Centered*) memberikan kesempatan yang luas bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar dan lain sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

a). *Directly Reportered Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti: “Ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan PT A pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas”.

b). *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c).*Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d). *Importance-Performance Analysis*

Responden diminta untuk merangking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut dan juga merangking seberapa baik kinerja perusahaan dalam tiap atribut itu.

3. *Ghost Shooping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan keluhan.

4. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli dan beralih pemasok. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Aspek mutu suatu produk dapat diukur.Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Di samping itu, pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu (i) untuk mengetahui dengan

baik bagaimana jalannya proses bisnis; (ii) mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan; (iii) menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan. Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa.Penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2009) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas pada setiap pengorbanan yang dilakukan untukmemperoleh produk tersebut. Dalam hal ini kualitas produk yang baik akan membarikan nilai tambah di benak konsumen.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan di bidang jasa akan membuat pelanggan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang mereka harapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk atau jasa sebuah perusahaan.

3. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

4. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya. Elemen ini mempengaruhi konsumen dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga suatu produk atau jasa, maka pelanggan atau konsumen memiliki nilai ekspektasi yang lebih tinggi.

5. Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Sementara menurut Zeithaml dan Bitner (2012), lima hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1. *Product and Service Features*

   Fitur dari produk dan jasa yang disampaikan kepada pelanggan menjadi aspek penting dalam menentukan persepsi atau penilaian pelanggan dalam menciptakan kepuasan pelanggan itu sendiri.

2. *Consumer Emotion*

   Emosi yang dimaksud adalah suasana hati. Suasana hati pelanggan yang sedang gembira cenderung akan berpengaruh terhadap respon atau

persepsi yang positif terhadap produk atau jasa yang diberikan, sebaliknya suasana hati atau emosi pelanggan yang buruk, maka emosi tersebut akan membawa respon atau persepsi yang negatif terhadap produk atau jasa yang diberikan.

3. *Attribution for Service Success or Failure*

   Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat menjadi lebih buruk atau lebih baik dari yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui harapan pelanggan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut adalah pelayanan yang sukses, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa proses pelayanan tersebut mengalami kegagalan. Dalam kesuksesan dan kegagalan penyampaian proses pelayanan tersebut, pelanggan akan mencari tahu penyebab dari kesuksesan atau kegagalan penyampaian pelayanan. Kegiatan pelanggan dalam mencari tahu penyebab suatu kesuksesan dan/atau kegagalan inilah yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu barang dan jasa.

4. *Perception of Equity and Fairness*

   Pelanggan yang membeli suatu produk atau jasa akan cenderung bertanya pada diri mereka sendiri : “Apakah saya telah dilayani secara adil dibandingkan dengan pelanggan yang lain? Apakah pelanggan lain mendapatkan harga yang lebih murah, atau pelayanan yang lebih baik? Apakah saya membayar harga yang layak untuk sebuah produk atau layanan jasa yang saya dapatkan?” Pemikiran pelanggan mengenai

persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi pelanggan dalam tingkat kepuasannya terhadap suatu produk atau jasa.

5. *Other Cunsomer, Family Member, and Coworkers*

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa dipengaruhi oleh ekspresi orang lain yang menceritakan kembali bagaimana mereka merasa puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa tersebut.

d. Indikator Kepuasan Pelanggan

1. Kehandalan *(reliability)* :

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

Indikatornya adalah :

a) Kecermatan petugas dalam melayani

b) Memiliki standar pelayanan yang jelas

c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. (Prayoga 2016)

1. Ketanggapan *(responsivesness)*

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Indikatornya adalah:

a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. (Prayoga 2016).

2. Keyakinan *(assurance)*

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. \

Indikatornya adalah :

a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

(Prayoga 2016)

3. Empati *(Emphaty)*

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon

b) Petugas melayani dengan sikap ramah

c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun

d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. (Prayoga 2016)

4. Berwujud*(tangible)*

Kualitas pelayanan berupa sarana fisikperkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Indikatornya adalah :

a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan

b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

c) Kemudahan dalam proses pelayanan

d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. (Prayoga 2016)

a. Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001).

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Menurut Kotler (2002, hal. 83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihkan harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

1. Lima dimensi kualitas pelayanan yaitu

a. *Realibility* (keandalan), pelayanan dikatakan tinggi jika kemampuan memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. *Responsiveness* (ketanggapan), para karyawan berkenaan senantiasa bersedia dan mampu untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan konsumen, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
c. *Assurance* (keyakinan), pelayanan jasa dikatakan tinggi jika perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para konsumennya.
d. *Empaty* (empati), pelayanan jasa dikatakan tinggi jika penyedia jasa dapat memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen.
e. *Tangibels* (berwujud), pelayanan jasa dikatkan baik jika daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan juga baik. Masing-masing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan consumen.

Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan.Kulaitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut, Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006, hal. 21), menyebutkan adanya empat karakteristik pelayanan, yaitu:

1. Artisipasi pelanggan dalam proses pelayanan; kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktor yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.
2. Kejadian pada waktu yang bersamaan (simultaneity); fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan.
3. Pelayanan langsung digunakan dan habis (service perishability); pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.
4. Tidak berwujud (intangibility); pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.
5. Beragam (heterogenity); kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi

antara konsumen dan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

Karakteristik pelayanan juga dapat dilihat dari perbedaannya dengan barang-barang, sebagaimana disebutkan oleh Lovelock dan Wirtz (2007, hal. 17) sebagai berikut:

1. Umumnya produk pelayanan tidak dapat disimpan, sehingga pelanggan mungkin mencari pilihan lain atau menunggu.
2. Pelayanan merupakan elemen yang tidak nampak dan biasanya mendominasi penciptaan nilai. Hal ini menyebabkan pelanggan tidak bisa merasakan, tidak bisa tersenyum, atau tidak bisa menyentuh elemen-elemennya dan mungkin tidak dapat melihat atau mendengarnya. Selain itu juga sulit mengevaluasi dan membedakan dengan pesaing.
3. Pelayanan seringkali sulit untuk digambarkan dan dipahami, sehingga pelanggan memperoleh risiko dan ketidakpastian yang lebih besar.
4. Orang mungkin menjadi bagian dari pengalaman pelayanan. Hal ini dikarenakan pelanggan berinteraksi dengan perlengkapan, fasilitas dan sistem yang dimiliki oleh pemberi pelayanan. Selain itu, pelaksanaan tugas yang buruk oleh pelanggan dapat menyebabkan berkurangnya produktivitas, mengganggu pengalaman pelayanan dan membatasi keuntungan.
5. Input dan output operasional cenderung berubah-ubah secara luas, sehingga sulit untuk menjaga konsistensi, keandalan, dan kualitas pelayanan atau mempertahankan biaya rendah melalui produktivitas yang

lebih tinggi. Selain itu, juga sulit melindungi pelanggan dari hasil kegagalan pelayanan.

6. Waktu sering dianggap senagai faktor yang paling penting. Pelanggan melihat waktu sebagai sumber daya yang langka sehingga harus digunakan secara bijak. Pelanggan tidak suka membuang waktu dengan menunggu, dan menginginkan pelayanan tepat waktu serta nyaman.
7. Tempat distribusi melalui saluran non fisik. Pelayanan berdasarkan informasi dapat disampaikan melalui saluran-saluran elektronik, seperti internet atau telekomunikasi suara, namun produk intinya melibatkan aktivitas fisik.

Kotler (2003, hal. 265) mengungkapkan bahwa suatu organisasi harus memperhatikan empat karakter khusus suatu pelayanan, yakni: (1) tanpa wujud (service intangibility), (2) keterikatan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan (service inseparability), (3) variabilitas pelayanan (service variabiltiy), dan (4) pelayanan langsung digunakan dan habis (service perishability).

Tanpa wujud (service intangibility) berarti bahwa jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Keterikatan pelayanan jasa dan penyedia jasa dimisalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi. Sebaliknya pada sisi lain, jasa dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama (service are first sold, then produced and comsumed at the same time). Service inseparability berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri, baik penyedia jasa itu sebuah mesin atau

seseorang, atau suatu kelompok orang (organisasi). Variabilitas pelayanan (service variabiltiy) berarti bahwa kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, di mana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan. Pelayanan langsung habis (service perishability) berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan.

b. Konsep Pelayanan

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya manusia tidak bisa dilepaskan dengan keberadaan orang lain. Untuk mempertahankan hidupnya manusia membutuhkan pelayanan baik yang dilakukan oleh diri sendiri maupun melalui orang lain.

Menurut pendapat Moenir (2001, hal. 17) "Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan". Berhubungan dengan pelayann diatas dapat dikatakan bahwa pemenuhan kebutuhan dilakukan melalui aktivitas orang lain, yang dimaksud disini adalah aparatur sebagai pemberi layanan. "Kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak (masyarakat) itu".

Memperhatikan nilai kepentingan umum yang demikian tinggi maka pelayanan untuk kepentingan umum (publik) menjadi sesuatu yang sangat dibutuhkan. Menurut Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik"Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warganegara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan

oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik". Pelayanan sebagai sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh setiap orang, kualitas pelayanan menjadi tuntutan dalam memberikan hasil yang sangat diharapkan oleh seluruh pengguna jasa layanan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan rasa kepuasan pada pengguna layanan (masyarakat).

Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2005, hal. 110) mendefinisikan kualitas sebagai "Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan".

Sedangkan menurut Sinambela (2006, hal. 6) "Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers)".

Sedang menurut Gasperz (dalam Sinambela) kualitas mengacu pada pengertian

1. kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan aktaktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Menurut Parasurahman (dalam Zulian, 2001, hal. 23) "Kualitas pelayanan adalah pelayanan yangs sesuai atau melampaui apa yang diharapkan oleh pelanggan atas pelayanan yang mereka terima".

Aparatur sebagai abdi masyarakat mempunyai tugas memberi pelayanan kepada masyarakat luas (umum) karena ini menyangkut kepentingan umum. Menurut Moenir (2001, hal. 10)

Variabel yang dimaksud adalah sebagai berikut.

1. Pemerintah yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sasaran pelayanan yang canggih.
5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas-asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan dan masyarakat, apakah masing-masing menjelaskan fungsi.

Kedelapan variabel tersebut di atas mengisyaratkan bahwa betapa pentingnya kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini sehingga tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan globalisasi.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

1.Berwujud *(tangible)*

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

Indikatornya adalah :

a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
c) Kemudahan dalam proses pelayanan
d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

(Prayoga 2016)

2.Kehandalan *(reliability)*

Kemampuan dan keandalan untukmenyediakan pelayanan yangterpercaya.

Indikatornya adalah :

a) Kecermatan petugas dalam melayani

b) Memiliki standar pelayanan yang jelas

c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. (Prayoga 2016)

3.Ketanggapan *(responsivesness)*

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Indikatornya adalah:

a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. (Prayoga 2016).

4.Keyakinan (assurance)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

Indikatornya adalah :

a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. (Prayoga 2016)

5.Emphaty (Empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
b) Petugas melayani dengan sikap ramah
c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. (Prayoga 2016)penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan (*service providers*).

B. Kerangka Konseptual

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjitono, (2012, hal. 157) mendefenisikan kualitas pelayanan secara sedarhana yaitu ujuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu susuai dengan ekpektasi pelangan. Artinya pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan pelanggan berdasarkan kebutuhan pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan.

Suriadi, (2012:7) berpendapat bahwa meskipun upaya maksimal yang dilakukan oleh pemerintah namun realitas pelayanan public belum juga menunjukkan perubahan yang signifian dikarenakan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwakualitas pelayanan public masih sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang bebrbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan dan sikap petugas yang kurang responsifsering ditemui dan hamper meratadalam semua bdang pelayanan pemerintahan saat ini.

Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tangap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan., Anindita (2012)

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Jadi penyedia layana juga harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan eratdalam hal kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik, Tjiptono (2006).

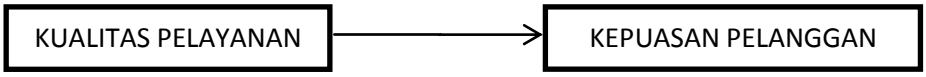
Hasil penelitian Anuraga (2012) menunjukkan bahwa bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tangap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Anuraga (2012)

Hasil penelitian Dibyanto dan Cesmarini (2012) dapat diketahui bahwa pengaruh variabel bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tangap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Dibyanto dan Cesmarini 2012).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi : (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (emphaty) mempuanyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi.

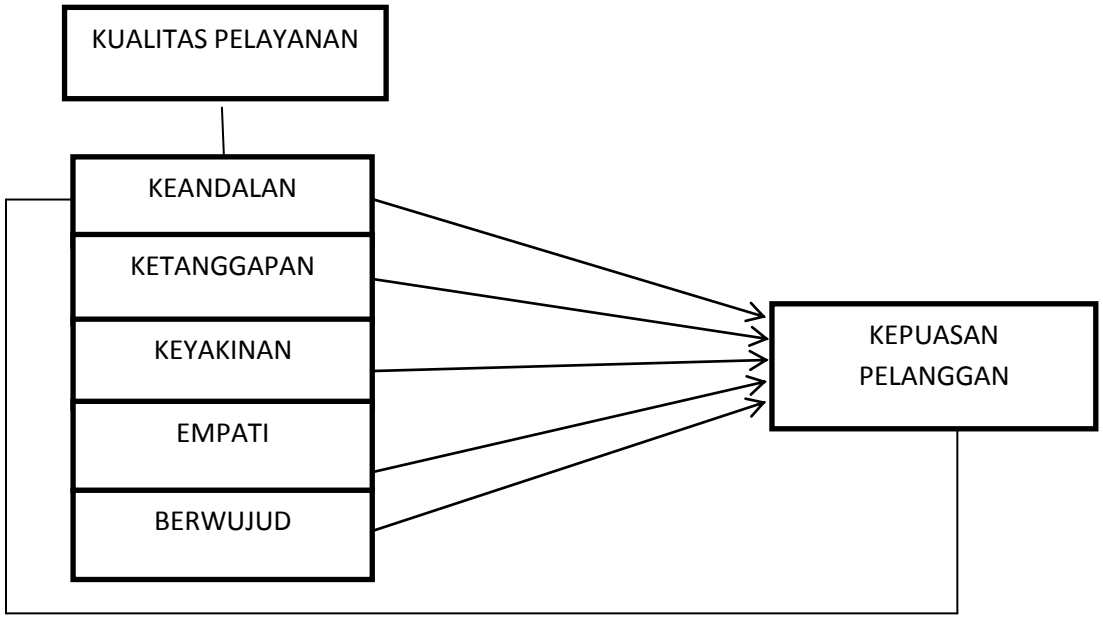
Menurut Tjiptono (2004, hal. 59); "Bahwa kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen karena kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan".Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan konsumen.Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.Pada gilirannya kepuasan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.



Gambar II.I Paradigma Penelitian

Menurut Anindita (2012) Variabel kehandalan *(reliability)*, ketanggapan *(responsiveness)*, keyakinan *(assurance)* dan empati *(emphaty)* , berwujud *(tangible)*, berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.



Gambar II.2 Paradigma Penelitian

Hasil penelitian Agoessoepramono (2009) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, kemudian menarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

C. Hipotesis

Dari pokok permasalahan, keaslian penelitian, dan kajian teori dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Ada pengaruh keandalan *(reliability),* terhadap kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.
2. Ada pengaruh ketanggapan *(responsivenes),* terhadap kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.
3. Ada pengaruh keyakinan *(assurance), terhadap kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.*
4. Ada pengaruh empati (emphaty),terhadap kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.
5. Ada pengaruh berwujud (tangible) terhadap kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.
6. Ada pengaruh keandalan (reliability), ketanggapan (responsivenes), keyakinan (assurance), empati (emphaty), serta berwujud (tangible) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan asosiatif.Menurut juliandi dan irfan (2013, Hal. 90) pendekatan asosiatif bertujuan untuk menganalisis permasalahan hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya.Semenatara itu, dalam pendekatan asosiatif ini dimana kecenderungan data yang digunakan dalam metode kuantitatif.

Sugiyono (2012, hal. 13) mengemukakan, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, teknik pengambilan sample pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini disebut dengan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

B. Definisi Operasional

1. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan konsumen setelah merasakan antara apa yang sudah dia terima dengan harapan yang diinginkannya. Pelanggan akan merasa puas jika nilai yang diberikan oleh produk atau jasa memuaskan pelanggan dalam waktu yang lama.Pelanggan yang puas akan produk maupun jasa yang ditawarkan biasanya memiliki keinginan untuk membeli kembali produk serta kembali menggunakan jasa saat kebutuhan yang sama muncul kembali pada waktu tertentu. Dengan demikian kepuasan adalah faktor

utama bagi konsumen untuk melakukan pembelian produk maupun jasa secara berulang.(Arianty 2015).

Table III.1 Indikator Kepuasan Pelanggan

No	Indikator
1	Kesesuaian harga
2	Minat berkunjung kembali
3	Kesediaan merekomendasikan

Sumber: Prayoga (2016)

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

a. Bukti Fisik (*tangible*) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. (Prayoga 2016)

Tabel III.2 Indikator Bukti Fisik (*tangible*)

No	Indikator
1	Penampilan petugas dalam melayani pelanggan
2	Kenyaman tempat melalakukan pelayanan
3	Kemudahan dalam proses pelayanan
4	Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
5	Kemudahan akses pelayanan dalam permohonan persyaratan
6	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Sumber: Prayoga (2016)

b. Kehandalan (*reliability*) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. (Prayoga 2016)

Tabel III.3 Indikator Kehandalan (r*eliability*)

No	Indikator
1	Kecermatan petugas dalam melayani

2	Memiliki standar pelayanan yang jelas
3	Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4	Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Sumber: Prayoga (2016)

c. Daya Tanggap (*responsivesness*) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. (Prayoga 2016)

Tabel III.4 Indikator Daya Tanggap (*responsiveness*)

No	**Indikator**
1	Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
2	Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
3	Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
4	Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
5	Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6	Semua keluhan pelangan direspon oleh petugas

Sumber: Prayoga (2016)

d. Jaminan (*assurance*) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. (Prayoga 2016)

Tabel III.5 Indikator Jaminan (*assurance*)

No	**Indikator**
1	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3	Petugas memberikan jaminan legakitas dalam pelayanan
4	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Sumber: Prayoga (2016)

e. Empati (*emphaty*) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. (Prayoga 2016)

Tabel III.6 Indikator Empati (*emphaty*)

No	Indikator
1	Mendahulukan kepentigan pelanggan
2	Petugas melayani dengan sikap ramah
3	Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4	Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
5	Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Sumber: Prayoga (2016)

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Tabel III.7 Tabel Jadwal Penelitian

Kegitan	Waktu																			
	Desember 2017				Januari 2018				Februari 2018				Maret 2018				April 2018			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Riset Pendahuluan	■	■																		
Pengajuan Judul			■	■																
Penyusunan Proposal					■	■	■	■												
Seminar Proposal									■	■	■									
Pengumpulan Data												■								
Penyusunan Skripsi													■	■						
Bimbingan Skripsi															■					
Sidang Meja Hijau																■				

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011 hal.90): “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan kerakterisrik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah para pemohon yang akan membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan yang jumlah nya tidak bisa dipastikan, karena para pemohon berbeda beda setiap harinya.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (sugiyono,2011, hal. 116).

Berdasarkan pendapat tersebut penelitian ini merupakan penelitian populasi karena jumlah populasi tidak bisa dipastikan mengingat pemohon berbeda beda setiap harinya. Penulis membatasi Penentuan responden dipilih dengan menggunakan tehnik *nonprobability sample* dengan metode sample kuota menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang di inginkan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebesar 70 pemohon. Bila pada pengambilan sampel dilakukan secara kelompok maka pengambilan sampel dibagi rata sampai jumlah (kuota) yang di inginkan (Sugiono,2011).

D. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara (Interview)

Yaitu melakukan tanya jawab dengan pihak yang mempunyai wewenang untuk memberikan data yang dibutuhkan yaitu tanya jawab secara langsung kepada karyawan mengenai hal-hal yang relevan dengan penelitian yang sifatnya tidak struktur.

b. Studi Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari informasi berdasarkan arsip-arsip organisasi yang berkaitan dengan penelitian. Seperti struktur organisasi, jumlah karyawan, bidang–bidang kerja dan sejarah organisasi.

c. Daftar Angket

Teknik dan Instrumen dalam penelitian yang digunakan adalah berupa kuesioner (angket/daftar pertanyaan). Angket ini dibagikan kepada semua yang menjadi sampel penelitian yaitu masyarakat yang membuat paspor pada hari itu.

Teknik pengumpulan data yanng digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Angket yaitu pertanyaan/pernyataan yang disusun peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden peneliti tentang suatu variabel yang diteliti. Angket dalam penelitian ini ditunjukan kepada masyarakat/pemohon yang membuat paspor, dimana setiap pernyataan mempunyai 5 opsi sebagai berikut:

Tabel III.8 Skala Pengukuran Likert

Pertanyaan	Bobot
Sangat setuju/SP	5
Setuju/SP	4
Kurang Setuju/KP	3
Tidak Setuju/ TP	2
Sangat tidak setuju/STP	1

Sumber: Juliandi dan Irfan(2013:73)

Responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut, kemudian memintanya untuk mengembalikannya kepada penulis yang akan mengambil langsung angket tersebut di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Untuk menguji apakah instrumen yang diukur cukup layak digunakan sehingga mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan pengukuranya maka dilakukan uji validitas dan uji reabilitas.

Selanjutnya untuk mengukur valid dan reliabel tidaknya data maka dapat diuji dengan:

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya dalam memberikan interkinerja terhadap koefisien korelasi antar variabel didasarkan pada rumus berikut:

$$r_{xy} = \frac{n.\sum x_i y_1 - (\sum x_i)(\sum y_1)}{\sqrt{\{n\ \sum x_1 2 - (\sum x_i)^2\}\{n\ \sum y_{i^2} - (\sum y_i)^2\}}}$$

(Sugiyono 2002, hal. 76)

Dimana:

n = banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x_i$ = jumlah pengamatan variabel X

$\sum y_i$ = jumlah pengamatan variabel Y

$(\sum x_i^2)$ = jumlah kuadrat pengamatan variabel X

$(\sum y_i^2)$ = jumlah kuadrat pengamatan Variabel Y

$(\sum x_1)^2$ = kuadrat jumlah pengamatan variabel X

$(\sum y_i)^2$ = kuadrat jumlah pengamatan variabel Y

$\sum x_i y_i$ = jumlah hasil kali variabel X dan Y

Penguji validitas tiap butir pertanyaan digunakan analisis item, yaitu mengkorelasi tiap butir pertanyaan dengan skor total yang merupakan jumlah dari setiap skor butir pertanyaan.

Tabel III-9
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No Item	nilai korelasi	Probabilitas	Keterangan
item 1	0,625 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 2	0,645 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 3	0,548 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 4	0,636 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 5	0,419 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 6	0,49 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 7	0,666 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 8	0,503 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 9	0,643 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 10	0,671 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 11	0,635 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 12	0,569 (positif)	0,001 < 0,005	Valid
item 13	0,390 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 14	0,555 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 15	0,556 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 16	0,549 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 17	0,556 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 18	0,525 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 19	0,685 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 20	0,731 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 21	0,754 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 22	0,766 (positif)	0,000 < 0,005	Valid

item 23	0,569 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 24	0,654 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 25	0,572 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 26	0,803 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 27	0,696 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 28	0,772 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 29	0,672 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 30	0,652 (positif)	0,000 < 0,005	Valid

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan 1 sampai dengan 30 yaitu dengan taraf signifikan seluruh nilai korelasinya positif. Nilai probabilitasnya sig 0,000 < 0,05 yang artinya semua item pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan dikatakan valid.

Tabel III-10
Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

No item	nilai korelasi	probabilitas	Keterangan
item 1	0,772 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 2	0,699 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 3	0,840 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 4	0,863 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 5	0,904 (positif)	0,000 < 0,005	Valid
item 6	0,862 (positif)	0,000 < 0,005	Valid

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan 1 sampai dengan 10 yaitu dengan taraf signifikan seluruh nilai korelasinya positif. Nilai probabilitasnya sig 0,000 < 0,05 yang artinya semua item pertanyaan dari variabel keouasan pelanggan dikatakan valid.

b) Uji Reliabilitas

Tujuan pengujian adalah untuk melihat apakah instrument penelitian merupakan instrument yg handal dan dapat di percaya (Juliandi dan Irfan 2013, hal. 83).

Selanjutnya jika nilai koefisien reliabilitas (Sperman Brown) > 0,60 maka instrument memiliki realibilitas yang baik/reliabel/terpecaya (Nunnaly dalam Juliandi dan Irfan 2013, hal. 83-84).

Pengujian realibilitas dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha dengan rumus sebagai berikut (Arikunto 2013, hal. 117) :

$$r_{11}\left[\frac{K}{K-}\right]\left[1-\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right]$$

Dimana:

r = Realibilitas Instrumen

K = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir item

σ_1^2 = Varians total

a) Jika nilai Cronbach'c Alpha ≥ 0,60 maka realibititas cukup baik.

b) Jika nilai Cronbach'c Alpha ≤. 0,60 maka realibilitas kurang baik

Tabel III-11
Uji Reliabilitas Variabel Kualiatas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	30

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Nilai koefisien reliabilitas *(Cronbach's Alpha)* diatas adalah 0, 940 > 0,6 maka kesimpulannya instrumen yang di uji adalah reliabel

(terpercaya).

Tabel III-12
Uji Reliabitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	6

Nilai koefisien reliabilitas *(Cronbach's Alpha)* diatas adalah 0, 905 > 0,6 maka kesimpulannya instrumen yang di uji adalah reliabel (terpercaya).

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

E. Teknik Analisis Data

1. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Y= a + bX1+ e

(Sugiyono, 2015 : 267)

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan

X = Kualitas Pelayanan

e = Standar Eror

2. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t dipergunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel dalam mempengaruhi variabel dependen. Alasan lain uji t dilakukan yakni yaitu untuk menguji apakah variabel (X) terdapat hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikan (Y).

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah data pengamatan

Dengan taraf signifikan 5% uji dua pihak dan derajat kebebasan (dk) = n-2

keterangan:

a) Bila $t_{hitung} > t_{tabel,}$ maka ada hubungan signifikan antara variabel x dan y

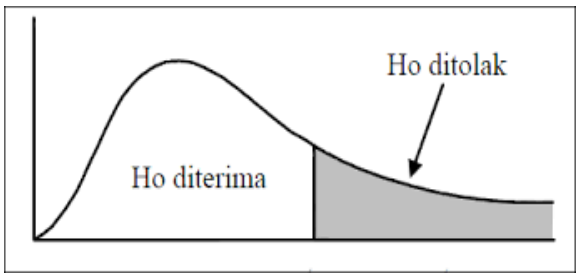
b) Bila $t_{hitung} < t_{tabel,}$ maka tidak ada hubungan signifikan antara variabel x dan y

b. Uji F (Simultan)

Untuk menguji signifikan koefisien korelasi ganda maka hitung menggunakan uji f:

$$Fh = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

(Sugiyono 2008, hal. 257)



Dimana:

Fh : f hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan f table

R : Jumlah variabel ganda

K : Jumlah variabel independen

n : jumlah sampel

Adapun bentuk pengujian diri uji f adalah sebagai berikut:

a) Ho: tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

b) Ha: ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kriteria kepuasan pelanggan pada uji f ini adalah sebagai berikut:

a) Tolak Ho apabila F hitung ≥ f table atau – f hitung ≤ table

b) Terima Ho apabila f hitung < f table atau – f hitung > - f table.

6. **Uji Koefisien Determinan**

Uji determinan yaitu untuk mengetahui seberapa besar persentase yang dapat dijelaskan variabel X terhadap Y

D = R^2x100%

Dimana :

D = Koefisien determinasi

R = Nilai korelasi berganda

100% = Persentase kontribusi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data dalam bentuk angket yang terdiri dari 30 pernyataan untuk variabel X (Kualitas Pelayanan), 6 pernyataan variabel Y (Kepuasan Pelanggan). Adapun angket yang disebarkan oleh penulis ini diberikan kepada 70 orang yang membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sebagai sampel penelitian. Setelah dilakukan penelitian oleh penulis, maka berbagai data tentang keadaan responden dalam hal ini disajikan data yang diperoleh selama masa penelitian yang berlangsung di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Yang bertujuan untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan metode yang digunakan penulis adalah Metode Skala Likert yang terdiri dari 5 (lima) opsi pernyataan dengan bobot penilaian sebagai berikut yang kemudian diolah dan dianalisis.

Tabel IV-1
Skala Likert

Skala	BOBOT
Sangat Puas	5
Puas	4
Kurang puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Dari tabel diatas berlaku baik dalam menghitung variabel X1 yaitu variabel bebas (Kualitas Pelayanan) maupun variabel terikat (Kepuasan Pelanggan). Jadi setelah kuesioner

disebarkan dan di isi oleh responden, maka penelitian mentabulasi data dari tiap pernyataan melalui langkah-langkah diatas. Dalam penelitian ini disebarkan sebanyak 70 orang.

2. Karakteristik Responden

Dalam menyebarkan angket yang penulis lakukan terhadap 70 responden, tentu memiliki perbedaan karakteristik baik itu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan frekuensi berkunjung berbeda beda tujuan pembuatan paspor. Banyaknya penggunaan pelayanan jasa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, oleh karena itu perlu adanya pengelompokkan untuk masing-masing identitas pribadi para responden. Data kuesioner yang disebarkan diperoleh beberapa karakteristik responden, yakni jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan dan frekuensi berkunjung pembuatan paspor. Tabel-tabel dibawah ini akan menjelaskan karakteristik responden penelitian.

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan jenis kelamin pada 70 responden pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV-2
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	33	47.1	47.1	47.1
	perempuan	37	52.9	52.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden didominasi oleh Perempuan yaitu sebanyak 37 responden Sedangkan responden laki-laki sebanyak 33 orang atau. Sehingga dapat disimpulkan dari para responden yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan adalah perempuan.

b. Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan usia pada 70 responden pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV-3
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 tahun	22	31.4	31.4	31.4
	21-30 tahun	18	25.7	25.7	57.1
	31-40 tahun	11	15.7	15.7	72.9
	41-50 tahun	10	14.3	14.3	87.1
	>50 tahun	9	12.9	12.9	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar usia responden adalah < 20 tahun yaitu sebanyak 22 orang. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan lebih banyak yang berusia < 20 Tahun.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan pendidikan terakhir pada 70 responden pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel VI-4
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	22	31.4	31.4	31.4
	mahasiswa	16	22.9	22.9	54.3
	pegawai negeri	10	14.3	14.3	68.6
	ibu rumah tangga	5	7.1	7.1	75.7
	wiraswasta	17	24.3	24.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan responden adalah yang belum bekerja (Pelajar) yaitu sebanyak 22 orang. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan lebih banyak berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA Sederajat).

d. Berdasarkan Frekuensi Berkunjung

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan pendapatan pada 70 responden pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel VI-5
Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	satu kali	36	51.4	51.4	51.4
	dua kali	20	28.6	28.6	80.0
	lebih dari dua kali	14	20.0	20.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang Berkunjung lebih dari dua kali adalah yaitu sebanyak 36 orang . Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan lebih banyak yang perpanjangan paspor.

B. Analisis Jawaban Responden

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Responden untuk kategori pernyataan kualitas pelayanan adalah sebanyak 70 orang. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk melihat hubungan yang diberikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang terdiri dari 30 pernyataan. Berikut ini adalah tabel tabulasi data angket untuk variabel X yaitu Kualitas Pelayanan.

Tabel VI-6
Alternatif Jawaban Responden Tentang Vaeriabel X

No	SP		P		KP		TP		STP	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	0	0	38	54.3	24	34.3	7	10.0
2	0	0	0	0	33	47.2	31	44.3	6	8.6
3	0	0	0	0	38	54.3	26	37.2	6	8.6
4	0	0	1	1.43	32	45.8	30	42.9	7	10.0
5	0	0	0	0	30	42.9	35	50.1	5	7.3
6	0	0	0	0	30	42.9	34	48.6	6	8.6
7	0	0	0	0	43	61.5	18	25.7	9	12.6
8	1	1.43	0	0	36	46.6	27	38.6	6	8.6
9	1	1.43	0	0	38	54.3	27	38.6	4	5.7
10	0	0	2	2.9	37	52.9	26	37.2	5	7.3
11	0	0	1	1.43	29	41.5	34	48.6	6	8.6
12	0	0	3	4.3	19	27.2	38	54.3	10	14.3
13	11	15.7	1	1.43	15	21.5	30	42.9	13	18.6
14	0	0	0	0	34	48.6	33	47.2	3	4.3
15	1	1.43	1	1.43	3	4.3	31	44.3	34	48.6
16	0	0	2	2.9	31	44.3	32	45.8	5	7.3
17	0	0	2	2.9	1	1.43	26	37.2	26	37.2
18	3	0	1	1.43	31	44.3	28	40.0	7	10.0
19	1	1.43	0	0	40	57.2	22	31.5	7	10.0
20	0	0	5	7.15	38	54.3	21	30.0	6	8.6
21	0	0	4	5.7	42	60.1	18	25.7	6	8.6
22	0	0	6	8.6	39	55.8	18	25.7	7	10.0
23	0	0	4	5.7	36	51.5	22	31.5	8	7.2
24	2	2.9	9	12.9	31	44.3	21	30.0	6	8.6
25	0	0	0	0	44	62.9	21	30.0	5	7.3
26	0	0	2	2.9	46	65.8	15	21.5	7	10.0
27	1	1.43	4	5.7	38	54.3	20	28.6	7	10.0
28	0	0	1	1.43	42	60.1	21	30.0	6	8.6
29	1	1.43	3	4.3	40	57.2	21	30.0	3	4.3
30	1	1.43	10	0	37	52.9	19	27.2	3	4.3

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1) Jawaban responden tentang “Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan “sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 38 orang atau 54.3 %.
2) Jawaban responden tentang ” Memiliki standar pelayanan yang jelas” sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 33 orang atau 47.2%.

3) Jawaban responden tentang “Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 38 orang atau 54.3 %.
4) Jawaban responden tentang “Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 30 orang atau 45.8%.
5) Jawaban responden tentang “ Kesiagaan petugas dalam membantu pelanggan”, sebagian besar responden menjawab Tidak puas sebesar 35 orang atau 50.1%.
6) Jawaban responden tentang “ Ketanggapan petugas melayani pelanggan “, sebagian besar responden menjawab Tidak puas sebesar 34 orang atau 48.6%.
7) Jawaban responden tentang “ Petugas merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 34 orang atau 61.5%.
8) Jawaban responden tentang “ Petugas melakukan pelayanan dengan cepat ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 36 orang atau 46.6%.
9) Jawaban responden tentang “ Petugas melakukan pelayanan dengan tepat ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 38 orang atau 54.3 %.
10) Jawaban responden tentang “ Petugas melakukan pelayanan dengan cermat ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 37 orang atau 2.9%.
11) Jawaban responden tentang ” Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat ”, sebagian besar responden menjawab Tidak puas sebesar 34 orang atau 48.6%.
12) Jawaban responden tentang ” Semua keluhan pelangan direspon oleh petugas ”, sebagian besar responden menjawab Tidak puas sebesar 38 orang atau 54.3%.
13) Jawaban responden tentang ” Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan ”, sebagian besar responden menjawab Tidak puas sebesar 30 orang atau 42,9%.

14) Jawaban responden tentang ” Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 34 orang atau 48.6%.
15) Jawaban responden tentang ” Petugas memberikan jaminan legakitas dalam pelayanan ”, sebagian besar responden menjawab Tidak puas sebesar 31 orang atau 44,3%.
16) Jawaban responden tentang ” Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan ”, sebagian besar responden menjawab Tidak puas sebesar 32 orang atau45.8 %.
17) Jawaban responden tentang ” Petugas memberikan jaminan kepastian persyaratan ”, sebagian besar responden menjawab Tidak puas sebesar 26 orang atau 37,2%.
18) Jawaban responden tentang ” Petugas memberi jaminan melayani setulus hati ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 31 orang atau 44.3%.
19) Jawaban responden tentang ” Petugas simpati terhadap pemohon berkebutuhan khusus ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 40 orang atau 57.2%.
20) Jawaban responden tentang ” Mendahulukan kepentigan pelanggan ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 38 orang atau 54.3%.
21) Jawaban responden tentang ” Petugas melayani dengan sikap ramah ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 42 orang atau 60.1%.
22) Jawaban responden tentang ” Petugas melayani dengan sikap sopan santun ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 39 orang atau 55.8%.
23) Jawaban responden tentang ” Petugas melayani dengan tidak diskriminatif ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 36 orang atau 51.5%.
24) Jawaban responden tentang ” Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 31 orang atau 44.3%.
25) Jawaban responden tentang ” Penampilan petugas dalam melayani pelanggan ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 44 orang atau 62.9%.

26) Jawaban responden tentang ” Kenyaman tempat melalakukan pelayanan “,sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 46 orang atau 65.8%.
27) Jawaban responden tentang ” Kemudahan dalam proses pelayanan ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 38 orang atau 54.3%.
28) Jawaban responden tentang ” Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 42 orang atau 60.1%.
29) Jawaban responden tentang ” Kemudahan akses pelayanan dalam permohonan persyaratan ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 40 orang atau 57.2%.
30) Jawaban responden tentang ” Penggunaan alat bantu dalam pelayanan ”, sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 37 orang atau 52.9%.

Berdasarkan tabulasi data diatas, menunjukkan bahwa secara umum responden memilih pilihan Kurang puas dengan semua pernyataan Kualitas Pelayanan bagi masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

2. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Responden untuk kategori pernyataan kepuasan pelanggan adalah sebanyak 57 orang. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk melihat hubungan yang diberikan variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari 6 pernyataan. Berikut ini adalah tabel tabulasi data angket untuk variabel Y yaitu Kepuasan Pelanggan.

Tabel VI-7
Alternatif Jawaban Responden Tentang Variabel Y

No	SP		P		KP		TP		STP	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0	2	2.9	38	54.3	26	37.2	4	5.72
2	0	0	3	4.3	40	57.2	24	34.3	3	4.29
3	0	0	15	21.5	41	58.6	9	12.9	53	75.8
4	0	0	22	31.5	33	47.2	11	15.7	4	5.72
5	1	1.43	27	38.6	27	38.6	10	14.3	5	7.15
6	0	0	25	35.8	31	44.3	8	11.4	6	8.6

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

1) Jawaban responden tentang "Kepuasan harga yang telah ditetapkan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan", sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 38 orang atau 54.3%.
2) Jawaban responden tentang " Kepuasan kesesuaian harga yang telah ditetapkan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan", sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 40 atau 57.2 %
3) Jawaban responden tentang "Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai "sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 41 orang atau 58.6 %
4) Jawaban responden tentang "Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan petugas memuaskan ",sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 33 orang atau 47.2%.
5) Jawaban responden tentang "Menyarankan kepada teman dan kerabat untuk pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan karena pelayanan yang diberikan petugas sangat baik", sebagian besar responden menjawab Kurang puas sebesar 27 orang atau 31%.
6) Jawaban responden tentang "Menyarankan Kepada teman dan kerabat untuk pengurusah paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan karena fasilitas yang diberikan memadai", sebagian besar responden menjawab Kurang puas 31 orang atau 44.3%

C. Analisis Data Penelitian

1. Regresi Linear Sederhana

Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi sederhana. Dalam penelitian ini terdapat 1 variabel independen yaitu kualitas pelayanan, serta satu variabel

dependen yaitu kepuasan pelanggan. Adapun rumus dari regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

Y = A + b1x1 + e

Tabel IV-8
Uji Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.657	1.934		.857	.395
	X	.208	.025	.707	8.236	.000

1. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Berdasarkan tabel perhitungan yang dilakukan menggunakan SPSS 22.00 diatas akan didapat persamaan regresi berganda model regresi sebagai berikut :

Y = 1.657 + 208X1

Berdasarkan persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) mempunyai koefisien b1 yang positif terhadap koefisien Kepuasan Pelanggan (Y). Analisis bentuk persamaan regresi linear sederhana diatas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai berikut :

a) Nilai konstanta (a) adalah 1.657 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) bernilai 0, maka nilai kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan bernilai positif yaitu sebesar 1.657.
b) Nilai koefisien regresi sederhana variabel Kualitas Pelayanan (X) bernilai positif yaitu0,208 artinya jika ditingkatkan sebesar 100% maka nilai kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 20,8%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi

hubungan positif antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan maka semakin meningkat nilai kepuasan pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

b. Uji t (Parsial)

Uji t dipergunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel dalam mempengaruhi variabel dependen. Alasan lain uji t dilakukan yakni yaitu untuk menguji apakah variabel (X) terdapat hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikan (Y).

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah data pengamatan

Kriteria :

a) Jika sig > 0,05 maka Ho = diterima, sehingga tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
b) Jika sig < 0,05 maka Ho = ditolak, sehingga ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat

Tabel IV-9
Uji t (Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.657	1.934		.857	.395
	X	.208	.025	.707	8.236	.000

1. Dependent Variable: Kepuasan Pelangga

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat α = 5 % diketahui n=70, dengan nilai untuk df = n-k = 70 – 2 = 68. Nilai t tabel untuk n adalah 1,666 t tabel ini digunakan sebagai kriteria dalam pengambilan keputusan.

a) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai t hitung 8,236 > t tabel 1,666 dengan probabilitas sig 0,000 < 0,05 Dikarenakan nilainya lebih kecil dari 0,05 maka berdasarkan ketentuan uji parsial dapat disimpulkan H0 ditolak dan Ha diterima yang berarti secara parsial Kualitas Pelayanan (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

2. Uji F (Simultan)

Untuk menguji signifikan koefisien korelasi ganda maka hitung menggunakan uji f:

$$Fh = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

(Sugiyono 2008, hal. 257)

Dimana:

Fh : f hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan f table

R : Jumlah variabel ganda

K : Jumlah variabel independen

n : jumlah sampel

Adapun bentuk pengujian diri uji f adalah sebagai berikut:

c) Ho: tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

d) Ha: ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kriteria penerimaan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

a) Tolak Ho jika probabilitas yang dihitung ≤ probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig ≤ 0,05).

b) Terima Ha jika probabilitas yang dihitung ≥ probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig ≥ 0,05).

Data yang diperlukan untuk menguji hipotesis diatas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV-10
Uji F (Simultan)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	543.237	1	543.237	67.838	.000[b]
	Residual	544.534	68	8.008		
	Total	1087.771	69			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan diperoleh nilai F hitung 67,838 > 3,98 F tabel = n-k-1 = 70-1-1= 68 dengan probabilitas Sig 0,000 < α 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis nol Ho ditolak dan Ha diterima, dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

3. Koefisien Determinan (R Square)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan varians variabel dependen. Analisis koefisien determinasi dalam

penelitian ini digunakan untuk menentukan seberapa besar variasi variabel Kepuasan Nasabah yang dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan.

Tabel IV-11
Koefisien Determinan (R Square)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.707[a]	.499	.492	282.982	.499	67.838	1	68	.000	1.679

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai R-Square atau koefisien determinasi adalah sebesar 0, 492. Dan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, maka dapat diketahui melalui uji koefisien determinasi seperti berikut :

KD = R2 x 100%

= 0,492 x 100%

= 49,2%

Nilai R-Squre diatas diketahui bahwa sekitar 49,2%, menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dipengaruhi Kualitas Pelayanan (X), sedangkan sisanya 50,8% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

Setelah penulis mendapatkan data penelitian dari responden dan mendapatkan hasil pengolahan data penelitian menggunakan SPSS 22.00, hasil analisis deskriptif menujukkan bahwa kondisi penelitian responden terhadap variabel-variabel penelitian ini secara umum belum cukup baik. Hal ini dapat ditunjukkan banyaknya anggapan kurang setuju yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Penjelasan dari masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut :

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan atau organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Sistem pelayanan itu sendiri adalah suatu upaya untuk memberikan kemudahan bagi pemohon dalam memakai jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan dan kualitas pelayanan merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam suatu perusahaan.

Adapun hasil pengujian uji t pengaruh diperoleh antara Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan diperoleh t hitung sebesar 8,236 yang diperoleh dari hasil pengolahan data spsss tabel IV- 10 pada kolom t terhadap variabel X Kualitas Pelayanan t tabel sebesar 1,666 yang diperoleh dari tabel t sesuai dengan dengan nilai untuk df = n-k = 70 – 2 = 68. Nilai t tabel untuk n adalah 1,666 ttabel ini digunakan sebagai kriteria dalam pengambilan keputusan. Dan bentuk pengujianya yaitu 8,236 > 1,666 dan mempunyai nilai signifikan

sebesar 0,000 > 0,05 artinya Ho ditolak dan Ha diterima. Berdasarkan hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima hal ini sesuai dengan kriteria bahwasannya jika sig > 0,05 maka Ho = diterima, sedangkan jika sig < 0,05 maka Ho = ditolak, sehingga penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan dan pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Palanggan (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Yang dimaksud dengan signifikan pada hasil penilitian uji t ini yakni presentasi penelitian yang berdasarkan data hasil pengolahan penelitian pada beberapa pernyataan yang telah tertera pada angket pada variabel Kualitas Pelayanan (X) yaitu kualitas pelayanan yang terdiri atas Bukti Fisik *(Tangible)*, Keandalan *(Reliability)*, Daya Tanggap *(Responsiveness)*, Jaminan *(Assurance)*, Empati *(Emphaty)*, dengan variabel terikat, yaitu variabel Kepuasan Nasabah (Y), Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pada hasil penelitian uji t pada beberapa pernyataan yang telah tertera pada angket pada variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel bebas yaitu Kepuasan Nasabah (Y), bagi para masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

Dan adapun dari hasil uji F, terdapat pengaruh antara variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan (X) secara bersama-sama dan signifikan terhadap variabel terikat, yaitu variabel Kepuasan Pelanggan (Y), hal ini terbukti dengan nilai Fhitung 67.838> 2,740 Ftabel = n-k-1 = 70-2-1= 67 dengan probabilitas Sig 0,000 < □□0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis nol Ho ditolak dan Ha diterima, dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian- uraian yang telah dipaparkan oleh penulis pada bab-bab sebelumnya, atas masalah penelitian didasarkan atas temuan permasalahan yang terjadi di kantor yang terindentifikasi dan tersusun dalam rumusan masalah penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, mengenai pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dan dari variabel bebas yang diteliti, variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan Medan.
2) Adapun hasil temuan penelitian uji t (parsial) yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) positif dan signifikan terhadap variabel terikat, yaitu variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Sampel yang diambil sebanyak 70 responden dari keseluruhan masyarakat yang telah melakukan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.
3) Adapun teknik pengumpulan data menggunakan daftar pernyataan Kuesioner, dan Wawancara. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Regresi Sederhana, Uji t (parsial), Uji F (simultan), dan Koefisien Determinan (R Square).

B. Saran

Adapun saran yang bisa saya berikan pada penelitian ini untuk perusahaan adalah sebagai berikut :

1) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan Medan harus menimbulkan kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat tetap banyak yang melakukan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.
2) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang melakukan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3) Kualitas Pelayanan harus menjadi perhatian bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan untuk menciptakan kepuasan dari semua pihak yang menggunakan jasa layanannya.

DAFTAR PUSTAKA

Agoessoepramono(2009) *"Pengaruh Signifikan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan"*

Anuraga (2012) *pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan,*

Anindita (2012*" Variabel kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance) dan empati (emphaty) , berwujud (tangible), berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan"*

Ahmad, Ainur Rohman,dkk. 2010. *"Reformasi Pelayanan Publik". Malang: Averroes Press.*

Day (dalam Tjiptono,2002:24) *"menyatakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan"*

Dibyanto dan Cesmarini (2012) *"dapat diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan"*

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006, hal. 21), *" Karakteristik pelayanan"*

Goethdan Davis yang dikutipTjiptono (2000:51)*"bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa"*

GoethdanDalis, 2000. *"PerspektifUntukMenentukanCiri-CiriPelayanan"*

Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2005, hal. 110) *"definisi kualitas"*

Irawan (2009) *"lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan"*

Juliandi dan Irfan, 2013 :90. *"Kajian Pendekatan Asosiatif Analisi Hubungan Variabel Dengan Variabel Lainnya"*

JuliandidanIrfan (2013, hal.169). *"Pemgujian, Ujinormalitas"*

Khotler (2000, hal. 36) *"Definisikepuasan"*

Khotler dalam Fandy Tjiptono et al (2008) *"Konsep Pengukuran Kepuasan Konsumen"*

Kotler (2002, hal. 83) *definisi pelayanan*

Kotler (2003, hal. 265) *"karakter khusus suatu pelayanan"*

Kotler (Tjiptono 2008, hal. 24) *"Definisikan kepuasan pelanggan"*

Kotler dan Kevin Lane Keller (2007, hal. 177).

Lewis dan Booms (Tjitono 2012, hal. 157) *"defenisi kualitas pelayanan"*

Lupiyoadi (2006, hal. 174) *"kepuassan dan kualitas pelayanan"*

Moenir (2001, hal. 17) *"Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas "*

Prayoga, 2016.*"IndikatorKepuasanPelanggan"*

Parasurahman (dalam Zulian, 2001:23) *"Kualitas pelayanan "*

Sugiyono (2012, hal. 13) *"mengemukakan, metodepenelitiankuantitatif"*

Sugiyono(2011 hal.90): *"Defenisi Populasi"*

Sugiyono, (2011, hal. 116).*"Defenisi Sampel (karakteristik) yang dimiliki oleh populasi"*

Sugiono, (2011). *"Perhitungan pengambilan sample sesaui (kuota)"*

Suriadi, (2012, hal. 7) *perubahan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan,*

Tjiptono (2004:59); *"kualitasmempunyaihubungan yang eratdengankepuasankonsumen.*

Tjiptono(2008:284)*"Gambaran konvensionaldarikualitas"*

Tjiptono (2004, hal. 59);*"Bahwakualitasmempunyaihubungan yang eratdengankepuasankonsumen"*

Tjiptono, (2001). *"Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa,*

Tjiptono, (2007). *ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen*

Umar(2005, hal. 65)."*Pengertian kepuasan pelanggan"*

Wilkie (Tjiptono 2008, hal. 24); *"Tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pelayanan konsumsi suatu produk atau jasa"*

Zeithaml dan Bitner (2012), *"lima hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan,"*

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpercaya

menjawab surat ini agar disebutkan
or dan tanggalnya

Nomor : 3936/II.3-AU/UMSU-05/ F / 2017 Medan 15 Rabiul Awal 1439 H
Lampiran : 04 Desember 2017 M
Perihal : **IZIN RISET PENDAHULUAN**

Kepada : **Yth. Bapak / Ibu Pimpinan /Direksi**
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN
Jl.Gatot Subroto
Di.-
Tempat

Bismillahirrahmanirahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi Untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di **Perusahaan / Instansi** yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program **Studi Strata Satu (S-1)**

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : RAHAYU NINGSIH
Npm : 1405161044
Jurusan : MANAJEMEN
Semester : VII (Tujuh)

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan

H. JANURI, S.E., MM.,M.Si.

Tembusan :

1. Wakil Rektor II UMSU Medan
2. Pertinggal

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN
Jalan Gatot Subroto Km. 6,2 No. 268 A Medan
Telepon (061) 8452112 Faksimili (061) 8455941 Email
kantor.imigrasi.medan@gmail.com

Nomor : W2.IMI.IMI.1-UM.01.01- 7719 28 Desember 2017
Lampiran : -
Perihal : Izin Riset Pendahuluan

Yth. Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Sehubungan Surat Nomor : 3936/II.3-AU/UMSU-05/F/2017 tanggal 04 Desember 2017 perihal Mohon Izin Riset, bersama ini dengan hormat diberitahukan bahwa kami dapat menerima:

Nama	: Rahayu Ningsih
NIM	: 1405161044
Prodi/Bagian	: Manajemen
Semester	: VII (Tujuh)

untuk melakukan Riset Pendahuluan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

Demikian di sampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Kepala Kantor,

Fery Monang Sihite, S.H.,M.H.
NIP. 19620913 198703 1 001

Tembusan:
1. Kepala Divisi Keimigrasian Kanwil Kemenkumham Sumut;
2. Sdri. Rahayu Ningsih.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474
Website : http//www.umsu.ac.id Email : rekor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpercaya

ila menjawab surat ini agar disebutkan omor dan tanggalnya

PENETAPAN PROYEK PROPOSAL
MAKALAH / SKRIPSI MAHASISWA
DAN PENGHUJUKAN DOSEN PEMBIMBING

NOMOR : 2038 / TGS / II.3 / UMSU-05 / D / 2018

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, berdasarkan Surat Persetujuan Ketua Jurusan **MANAJEMEN** Tanggal **03 Maret 2018**, Menetapkan Risalah Makalah / Skripsi :

Nama	**: RAHAYU NINGSIH**
N P M	**: 1405161044**
Semester	**: VIII (Delapan)**
Jurusan	**: MANAJEMEN**
Judul Skripsi	**:PENGARUH FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMOHON TERHADAP PELAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN**

Pembimbing : **HASTINA FEBRIATY,SE.,M.Si.**

Dengan demikian di izinkan menulis Risalah / Makalah / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Risalah / Makalah / Skripsi dengan ketentuan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara – Medan.
2. **Proyek Proposal / Skripsi** dan tulisan dinyatakan **" BATAL "** bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal **: 22 Maret 2019**

Ditetapkan di: MEDAN
Pada Tanggal : 05 Rajab 1439 H
22 Maret 2018 M

Wassalam
Dekan

H. JANURI, S.E., MM.,M.Si.

Tembusan :
1. Wakil Rektor – II UMSU Medan.
2. Pertinggal.

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN
Jalan Gatot Subroto Km. 6,2 No. 268 A Medan
Telepon (061) 8452112 Faksimili (061) 8455941 Email
kantor.imigrasi.medan@gmail.com

Nomor : W2.IMI.IMI.1-UM.01.01- 2591 13 April 2018
Lampiran : -
Perihal : Menyelesaikan Riset

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Sehubungan dengan Surat Nomor : 2038/II.3/UMSU-05/F/2018 tanggal 22 Maret 2018 perihal Menyelesaikan Riset, bersama ini dengan hormat diberitahukan bahwa mahasiswa dengan data:

Nama	:	Rahayu Ningsih
NIM	:	1405161044
Semester	:	VIII (Delapan)
Jurusan	:	Manajemen

telah selesai melaksanakan Riset dengan Judul "*Pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemohon terhadap Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan*" yang dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Demikian di sampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Kepala Kantor,

Fery Monang Sihite
NIP. 19620513 198703 1 001

Tembusan:
1. Kepala Divisi Keimigrasian Kanwil Kemenkumham Sumut;
2. Sdri. Rahayu Ningsih

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

Medan, 11 NOVEMBER 2019 M

Kepada Yth.
Ketua Jurusan .....
Fakultas Ekonomi UMSU
Di
Medan.

بسم الله الرحمن الرحيم

Dengan hormat
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RAHAYU NINGSIH
NPM : 1405161044
Konsentrasi : PEMASARAN
Kelas / Sem : 7.D MANAJEMEN MALAM

Berdasarkan hasil pertemuan dengan program studi maka ditetapkan calon pembimbing yaitu :

Nama Pembimbing : Hastina Febrianty ..... disetujui prodi : ( )
Dari hasil survei & kunjungan ke perusahaan / tempat penelitian serta proses pembimbingan .. dapat diidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Penyelesaian paspor tidak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan
2. pengurusan paspor hendaknya mengacu pada ketentuan yang telah ditetapkan
3. Ruangan yang sempit, toilet yang sempit, lahan parkir yang berada di pinggir jalan memicu pemohon menjadi rentan

Dengan demikan judul yang disetujui bersama dosen pembimbing adalah :

ANALISIS FAKTOR - FAKTOR ~~KEPUASAN~~ YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PEMOHON PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS MEDAN (ganti)
Pengaruh Faktor - faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kantor imigrasi kelas 1 khusus medan

Medan, 11 November 2019

Dosen Pembimbing

(HASTINA FEBIANTY)

Peneliti/Mahasiswa

(RAHAYU NINGSIH)

Disetujui Oleh :
Ketua / Sekretaris Jurusan

( )

Diagendakan pada tanggal : 20 FEBRUARI 2020
Nomor Agenda : 543

Catatan :
1. Proposal penelitian harus diagendakan paling lama 1 (satu) bulan setelah di paraf oleh program studi
2. Seminar Proposal paling lama 1 (satu) bulan setelah judul diagendakan

PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan, 11 NOVEMBER 2017.

Kepada Yth.
Bapak Dekan
Fakultas Ekonomi
Univ.Muhammadiyah Sumatera Utara

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu'alaikum Wr, Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : RAHAYU NINGSIH

NPM : 1405160444

Tempat/tgl Lahir : MEDAN
29 MEI 1996

Program Studi : Manajemen

Alamat Mahasiswa : JL. PERINGGAN KARYA II

Tempat Penelitian : KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS MEDAN

Alamat Penelitian : JL GATOT SUBROTO KM 26 NO 268

memohon kepada Bapak untuk pembuatan Izin Penelitian sebagai syarat untuk memperoleh data dan identifikasi masalah dari perusahaan tersebut guna pengajuan judul penelitian .
Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain :
1. Transkrip nilai sementara
2. Kwitansi SPP tahap berjalan.

Demikianlah permohonan ini saya buat dengan sebenarnya, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih.

Diketahui :
Ketua Jurusan / Sekretaris

( )

Wassalam
Pemohon

(RAHAYU NINGSIH)

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : RAHAYU HINGSIH

NPM : 1405161044

Konsentrasi : PEMASARAN

Fakultas : Ekonomi (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/IESP/

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
   - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
   - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan 11 - 11 20.17

Pembuat Pernyataan

NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238

بسم الله الرحمن الرحيم

PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Jurusan *Manajemen* yang diselenggarakan pada hari *SABTU* tanggal *03 MARET 2018* menerangkan bahwa:

Nama	: RAHAYU NINGSIH
N .P.M.	: 1405161044
Tempat / Tgl.Lahir	: Medan. 29 Mei 1996
Alamat Rumah	: Pringgan Karya II Gg.Pancing
JudulProposal	:ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS 1 KHUSUS MEDAN

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan

pembimbing : *HASTINA FEBRIATY,SE.,M.Si.*

Medan, 03 MARET 2018

TIM SEMINAR

Ketua	Sekretaris
Dr.HASRUDY TANJUNG,SE. M.Si.	JASMAN SYARIFUDDIN,S.E., M.Si.
Pembimbing	**Pembanding**
HASTINA FEBRIATY,SE.,M.Si.	HAZMANAN KHAIR,PhD.

Diketahui / Disetujui
A.n. Dekan
Wakil Dekan - I 21/03/18

ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 ☎ (061) 6624567 Medan 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

UNIVERSITAS/ PTS : **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**
FAKULTAS : **EKONOMI DAN BISNIS**
PROGRAM STUDI : **MANAJEMEN**
JENJANG : **STRATA SATU (S1)**

KETUA PROGRAM STUDI: **Dr. HASRUDY TANJUNG, S.E, M.Si**
DOSEN PEMBIMBING : **HASTINA FEBRIANTI S.E., M.Si**

NAMA MAHASISWA : **RAHAYU NINGSIH**
NPM : **1405161044**
KONSENTRASI : **MANAJEMEN PEMASARAN**
JUDUL PROPOSAL : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMOHON PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN**

TANGGAL	BIMBINGAN PROPOSAL	PARAF	KETERANGAN
15 Jan 2018	- Perbaiki format penulisan		
	- perbaiki logo / cover		
	- perbaiki identifikasi msl/h di		
	Bab I		
	- tambahkan teori di bab 2		
19 Jan 2018	- Perbaiki format penulisan		
	- tambahkan indikator di bab 3		
	- perbaiki kerangka konseptual		
	- perbaiki rumusan msl/h dan		
	tujuan penelitian		
5 Feb 2018	- Perbaiki Manfaat penelitian		
	- perbaiki Model Regresi penelitian		
	- perbaiki koefesien determinasi (R^2)		
15 Feb 2018	ACC Seminar proposal		

Medan, Februari 2018
Diketahui/ Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing

HASTINA FEBRIANTI S.E., M.Si

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. HASRUDY TANJUNG, S.E, M.Si.