

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS MEDAN (STUDI KOMPARATIF PELAYANAN
SECARA ONLINE DAN MANUAL)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.M)

Program Manajemen



Oleh :

ARMANSYAH

1405161047

**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 (061) 66224567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal **29 Maret 2018**, Pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : **ARMANSYAH**
N P M : **1405161047**
Program Studi : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN (STUDI KOMPARATIF PELAYANAN SECARA ONLINE DAN MANUAL)**
Dinyatakan : **(A)** *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

Penguji I


M. ELFI AZHAR, S.E., M.Si

Penguji II


DODY SALDEN CHANDRA, S.E., M.M

Pembimbing


Dra. ROSWITA HAFNI, M.Si

PANITIA UJIAN

Ketua


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

Sekretaris


ADE GUNAWAN, S.E., M.Si



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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh :

Nama : ARMANSYAH
N.P.M : 1405161047
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : ANALISIS PENGGUNA JASA PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN (STUDI
KOMPARATIF PELAYANAN SECARA ONLINE DAN
MANUAL)

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2018

Pembimbing Skripsi

Dra. ROSWITA HAFNI, M.Si

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

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

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : ARMANSYAH
N.P.M : 1405161047
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : ANALISIS PENGGUNA JASA PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN (STUDI KOMPARATIF PELAYANAN SECARA ONLINE DAN MANUAL)

Tanggal	Deskripsi Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
22/2-2018	Acc Proposal Untuk di lanjutkan - konsultasi kuesioner → lihat jurnal - pastikan dgn indikasi variabel penelitian		
26/2-2018	Acc kuesioner - format kuesioner sesuai sampel		
5/3-2018	- Pengumpulan kuesioner, olah dengan software - pilah utk respon, perbisa		
14/3-2018	Poin IV → gambaran umum penelitian - diskripsikan identitas responden - perhatikan dgn grafik		
20/3-2018	Awalis Data → urut: - diskripsi kuesioner - urut komparatif → pastikan dgn bal & perbisa (arus arab)		
22/3-2018	Poin V → contoh sesuai pembahasan Poin VI → tahun pada kuesioner - lengkapi lampiran, perbisa & huruf jstak - penulisan		
23/3-2018	Acc Skripsi & sidang meja hijau		

Medan, Maret 2018

Diketahui /Disetujui

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing Skripsi

Dra. ROSWITA HAFNI, M.Si

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

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : **ARMANSYAH**
NPM : **1405161047**
Konsentrasi : **MSDM**
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, 21.11.2018
Pembuat Pernyataan



NB :

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

ABSRTAK

ARMANSYAH, 1405161047 Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan (Studi Komparatif Pelayanan Secara Online Dan Manual). Skripsi. 2018.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan pengguna jasa berdasarkan pelayanan online dan manual Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Dengan populasi pada penelitian ini seluruh yang berjumlah 163 orang pengambilan, dimana pengambilan sampel dengan menggunakan sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 88, dengan manual sebanyak 52 dan onlin sebanyak 36.

Perbandingan kepuasan penggunaan jasa antara secara manual dan online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan menunjukkan ada perbedaan, dengan nilai rata-rata perbedaan untuk kepuasan penggunaan jasa manual 44.7628, sedangkan yang online sebesar 42.0833 dengan selisih nilai rata-rata sebesar 2.6795.

Kesimpulan penelitian ini membuktikan bahwa terdapat perbedaan perbedaan kepuasan penggunaan jasa antara secara manual dan online Imigrasi Kelas I Khusus Medan dengan nilai perolehan $t_{hitung} (5,002) > t_{tabel} (1,988)$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata

Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Komunikasi, Kepuasan Penggunaan Jasa

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alam, dengan segala kerendahan hati, penulis panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas izin , rahmat serta hidayahNya, penulisan skripsi Penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan (Studi Komparatif Pelayanan Secara Online Dan Manual “)** dapat diselesaikan.

Penulisan skripsi penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat Program Strata 1 pada Jurusan Ekonomi Manajemen dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil pengamatan, wawancara, diskusi, dan keterlibatan langsung dalam proses pelaksanaan yang dilaksanakan.

Dalam Penyajian skripsi Penelitian ini penulis menyadari masih belum mendekati kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan koreksi dan saran yang sifatnya membangun sebagai bahan masukan yang bermanfaat demi perbaikan dan peningkatan diri dalam bidang ilmu pengetahuan.

Penulis menyadari, berhasilnya studi dan penyusunan skripsi Penelitian ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan semangat dan do'a kepada penulis dalam menghadapi setiap tantangan, sehingga sepatutnya pada kesempatan ini penulis menghaturkan rasa terimakasih kepada :

1. Kedua orangtua, Ayahanda Barliansyah Lubis dan Ibunda Juna Nasution tercinta yang telah memberikan segala kasih sayangnya kepada saya, berupa besarnya perhatian, pengorbanan, bimbingan serta doa yang tulus kepada saya, sehingga saya termotivasi dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.

2. Bapak Dr. Agussani, M,AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri, S.E, M.M., M.Si. selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Dra. Roswita Hafni, M,Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktunya serta memberikan bimbingan dalam menyusun skripsi Penelitian.
6. Bapak Fery Monang Sihite, S.H., M.H selaku Kepala Kantor Imigrasi dan juga seluruh staff dan pegawai yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
7. Buat sahabat seperjuangan penulis yang telah banyak memberikan dukungannya.

Akhir kata semoga skripsi Penelitian ini dapat dimanfaatkan dan dapat memberikan sumbangsih pemikiran untuk perkembangan pengetahuan bagi penulis maupun bagi pihak yang berkepentingan.

Medan, Maret 2018
Penulis

Armansyah
NPM : 1405161047

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Uraian Teori.....	8
1. Kepuasan Konsumen	8
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Fasilitas	17
4. Komunikasi	20
5. Jasa Imigrasi.....	26
6. Pengertian Sistem Layanan Online dan Manual	30
B. Kerangka Konseptual	32
C. Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Pendekatan Penelitian	35

B. Defenisi Operasional.....	36
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
D. Populasi dan Sampel.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum Penelitian.....	46
B. Hasil Penelitian	46
C. Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Permohonan Paspor Manual dan Online.....	2
Tabel I.2	Sistem Pelayanan Manual dan Online	4
Tabel III.1	Definisi Operasional.....	36
Tabel III.2	Waktu Penelitian	37
Tabel III.3	Data Permohonan Paspor	38
Tabel III.4	Populasi dan Sampel	39
Tabel III.5	Skala Likert	47
Tabel III.5	Uji Validitas Kepuasan Konsumen Manual.....	41
Tabel III.6	Uji Validitas Kinerja Non Pegawai Akademik	46
Tabel III.7	Uji Reability.....	48
Tabel IV.1	Skala Likert	51
Tabel IV.2	Deskripsi Tanggapan Kualitas Pelayanan	49
Tabel IV.3	Deskripsi Tanggapan Fasilitas	51
Tabel IV.4	Deskripsi Tanggapan Komunikasi	53
Tabel IV.5	Deskripsi Tanggapan Kualitas Pelayanan	55
Tabel IV.6	Deskripsi Tanggapan Fasilitas	57
Tabel IV.7	Deskripsi Tanggapan Komunikasi	59
Tabel IV.8	Hasil Uji Komparatif Kepuasan Penggunaan Jasa.....	60
Tabel IV.9	Hasil Uji Komparatif Kepuasan Penggunaan Jasa.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.2	Kerangka Konseptual	34
Gambar III.1	Distribusi Kurva Normal	45
Gambar IV.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar IV.2	Berdasarkan Usia	52
Gambar IV.3	Berdasarkan Pendidikan.....	48
Gambar IV.3	Distribusi Kurva Normal.....	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, mudah, dan tepat, sehingga produktifitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia bisnis (penggunaan *e-commerce*), pemerintahan (*e-government*), pendidikan (*e-education, e-learning*), kesehatan (*e-medicine, e-laboratory*), perbankan (*e-banking*), pembayaran (*Transferring*) dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasiskan elektronika.

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu isu sentral yang berkembang di sektor publik. Hal ini terjadi seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-hak mereka. Sehingga pemerintah memiliki obligasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik secara prima dan bertanggung jawab. Banyaknya permasalahan mengenai kualitas pelayanan umum yang terjadi di masyarakat khususnya Kota Medan menjadi kendala majunya suatu pemerintahan kota. Salah satunya di bidang pelayanan administratif yang komponennya adalah pembuatan paspor. Namun, pada Negara berkembang seperti Indonesia proses penyediaan pelayanan publik khususnya pelayanan permohonan paspor pada

kantor imigrasi salah satunya Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan sangat kompleks dan harus melewati beberapa sesi antrian. Sehingga pemerintah kota membuat kebijakan dengan meresmikan sistem pelayanan Online untuk proses permohonan paspor.

Berikut tabel perbedaan prosedur permohonan paspor secara online dan manual:

Tabel I-1

Prosedur Permohonan Paspor Secara Online dan Manual

Sistem	
<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="357 1014 560 1137">1. Kunjungi imigrasi.go.id Arahkan krusor 	<p data-bbox="1114 1003 1380 1025">Pembayaran, setoran</p> <p data-bbox="719 1234 820 1263">website</p> <p data-bbox="644 1346 815 1375">ke Layanan</p> <p data-bbox="408 1402 815 1543">public- Layanan Online - kemudian pilih Layanan PasporOnline</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="357 1570 820 1711">2. Lalu pilih Pra Permohonan Personal di halaman layanan paspor online. <li data-bbox="357 1738 820 1928">3. Isikan keterangan formulir. Jangan sampai salah mengisi informasi anda dikolom yang diberikan. <li data-bbox="357 1955 820 2143">4. Lakukan Pembayaran, akan muncul Informasi Pembayaran dan Konfirmasi Permohonan.

1. Ambil formulir di post satpam yang berada di kantor imigrasi
2. Datanglah lebih pagi. Kantor imigrasi akan buka pukul 08.00-16.00 dan istirahat pada pukul 12.00-13.00, pastikan datang lebih pagi karena kantor imigrasi membatasi kuota pemohon setiap harinya.
3. Setelah sampai di imigrasi kamu harus mendapatkan **ID Pass** dahulu sebelum mengambil nomor antrian lalu mengisi formulir
4. Lalu silahkan mendatangi ruang cek berkas sesuai nomor antrian, semua dokumen akan dicek kelengkapannya dan

- melakukan pembayaran anda akan dikirim bukti pembayaran. Pastikan anda memfotocopy nya sebanyak 3 lembar. Kemudian buka kembali website imigrasi lalu anda akan menerima **Tanda Terima Pra Permohonan** pembuatan paspor lewat email.
6. Kunjungi kantor imigrasi pada tanggal yang telah ditentukan untuk foto, verifikasi berkas dan wawancara.
Pengambilan paspor 3-4 hari kerja setelah proses tersebut.
- apabila sudah lengkap akan diberi nomor antrian selanjutnya untuk masuk ke sesi wawancara, sidik jari dan foto.
5. Bayar total yang harus dibayar langsung ke Bank dan akan diberi nomor rekening bank oleh petugas imigrasi
 6. Datanglah 3-4 hari setelah kamu membayar, pengambilan paspor dapat dilakukan pada pukul 10.00 wib.

(Sumber : www.imigrasi.go.id)

Berdasarkan data pada web http://medan.imigrasi.go.id/antrian_online Pada bulan Juli 2017 untuk pelayanan penerbitan paspor rata-rata setiap harinya melayani 280 permohonan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan, hal ini mengalami peningkatan lebih dari 100%. Ditambah lagi dengan rumit nya prosedur permohonan paspor, harus melewati dua kali tahapan antrian dan beberapa sesi. Alhasil menuai antrian panjang di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan setiap harinya.

Oleh karena itu, pemerintah membuat kebijakan meresmikan Pelayanan Permohonan Paspor secara Online pada Juli 2017 yang sebelumnya hanya percobaan, yang diharapkan mampu mengurangi antrian panjang di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan. Namun Kurangnya sosialisasi dari pelayanan

online ini dan banyak nya kekurangan dari sistem pelayanan ini maka tak sedikit masyarakat yang masih memilih layanan manual sebagai alternatifnya.

Berikut tabel perbedaan masalah dari sistem layanan manual dan online :

Tabel I-2
Perbedaan Sistem Layanan Manual dan Online

No	Sistem Layanan	Masalah		Komunikasi
		Kualitas Pelayanan	Fasilitas	
1	Manual	<ul style="list-style-type: none"> -Membutuhkan waktu yang lama -Melewati dua sesi antrian -Antrian Panjang 	<ul style="list-style-type: none"> -Ruang tunggu yang kurang memadai -Kurang nya perlengkapan seperti tempat duduk 	<ul style="list-style-type: none"> -Langsung dari petugas imigrasi -Jelas dan Mudah dimengerti
2	Online	<ul style="list-style-type: none"> -Bisa dilakukan input data dimana saja -Cukup mengikuti antrian Online dan satu kali antrian wawancara 	<ul style="list-style-type: none"> -Halaman web imigrasi terkadang offline 	<ul style="list-style-type: none"> -informasi dari web -Tidak ada informasi ukuran file scan yang di input ke email -Tidak ada peringatan <i>Warning</i> sehingga konsumen tidak tau data yang diinput sudah benar atau tidak -Tidak adanya informasi persyaratan khusus.

Maka dengan adanya masalah ini penulis tertarik meneliti dan mengkaji perbandingan tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa pengurusan paspor secara online dan manual dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna**

Jasa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan (Studi Komparatif Pelayanan Secara Online Dan Manual).

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini antara lain adalah :

1. Kualitas dalam pelayanan manual menuai antrian yang panjang, sedangkan dalam pelayanan online tidak menyita waktu
2. Fasilitas ruang tunggu dalam pelayanan manual kurang memadai, sedangkan dalam pelayanan online situs web Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan sering mengalami offline
3. Komunikasi dalam pelayanan manual diperoleh langsung dari petugas imigrasi, sedangkan dalam pelayanan online hanya melalui web.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih fokus maka perlu adanya pembatasan masalah. Fokus penelitian ini hanya terbatas pada pengguna jasa layanan online dan manual pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dan variable penelitian ini adalah kepuasan konsumen (studi komparatif).

2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Apakah ada perbedaan pelayanan online dengan manual pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pengguna jasa berdasarkan pelayanan online dengan manual pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang luas, serta sebagai sarana bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang telah didapat di perkuliahan.

b. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

Sebagai masukan pada kantor imigrasi agar lebih meningkatkan pelayanan yang mendasar bagi seluruh pengguna jasa imigrasi

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi dan perbandingan untuk penyusunan penelitian yang selanjutnya pada waktu yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori

1. Kepuasan Konsumen

a. Pengertian

Secara umum, kepuasan konsumen dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya. Kepuasan konsumen sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan agar pelanggan tetap setia membeli produk atau jasa kita.

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.

Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dalam Sunyoto, 2013,hal 35).

Menurut teori Supranto kepuasan merupakan label yang digunakan oleh konsumen untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa (Supranto dalam jurnal Susanti, 2012, hal 25)

Kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk / jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk (Bachtiar, 2011, hal 20).

Kepuasan konsumen adalah “Suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan. Dalam hal ini kita perlu mengetahui bahwa suatu keinginan itu harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi motif. Sumber yang mendorong terciptanya suatu keinginan dapat berbeda dari diri orang itu sendiri atau berada pada lingkungannya (Basu Swastha, 2000, hal 29).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Jika kinerja sesuai maka konsumen akan puas (Kotler dan Keller, 2009, hal 138).

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas merasa senang perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Menurut Tse dan Wilton kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (dalam Lupiyoadi, 2004, hal 349).

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat

kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Faktor – faktor yang mendorong kepuasan pelanggan menurut (Irawan, 2004, hal 37), adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas Pelayanan, Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- 2) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.
- 3) Komunikasi merupakan kegiatan interaksi yang dilakukan dari satu orang ke orang lain, sehingga akan tercipta persamaan makna dan tercapai satu tujuan.
- 4) Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- 5) Harga, untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- 6) *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.

- 7) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

c. Indikator Kepuasan Konsumen

Hawkins dan Lonney dikutip (dalam Tjiptono, 2004, hal 101) atribut pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari:

1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2) Minat berkunjung kembali

Merupakan kesedian pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.

c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3) Kesiapan merekomendasikan

Merupakan kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.

b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Kualitas merupakan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan (Swithi dalam Anwar,2002, hal 84).

Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler,2002, hal 25).

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. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanandipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

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 (Kotler, 2002,hal 83). 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 melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa 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 keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan 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.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Ada kecenderungan dalam beberapa perusahaan untuk memandang beberapa kebutuhan dasar tentang kepuasan konsumen dari pelanggan sesuatu tambahan penting, sedangkan pelanggan menanggapi mereka adalah sebagian produk/jasa yang mereka beli.

Kualitas pelayanan terbagi dua, kualitas layanan internal dan kualitas layanan eksternal (Barata, 2009, hal 37). Berikut adalah penjelasan tentang kualitas layanan internal dan kualitas layanan eksternal :

- 1) Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktopr yang mempengaruhi kualitas layanan internal antara lain :
 - a) Pola manajemen umum organisasi perusahaan
 - b) Penyediaan fasilitas pendukung

- c) Pengembangan sumber daya manusia
 - d) Pola insentif
- 2) Kualitas layanan eksternal mengenai kualitas layanan kepada pelanggan, kita boleh berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor antara lain :
- a) Pola layanan dan tata cara penyediaan dan pembentuk jasa tertentu
 - b) Pola layanan distribusi jasa
 - c) Pola layanan penjualan jasa
 - d) Pola layanan dalam penyampaian jasa

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2011, hal

46) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut:

1) Bukti Nyata

Bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.

2) Keandalan

Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya

dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

3) Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.

4) Jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku *employee* untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan

yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

5) Empaty

Empaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

2. Fasilitas

a. Pengertian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi kemudahan. Fasilitas Sosial, yang disediakan oleh pemerintah atau swasta untuk masyarakat, seperti sekolah, klinik, dan tempat ibadah fasilitas umum, yang disediakan untuk kepentingan umum, seperti jalan dan alat penerangan umum.

Suatu perusahaan jasa mempunyai fasilitas yang memadai sehingga dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasanya dan membuat nyaman konsumen dalam menggunakan jasanya tersebut tersebut maka akan dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian jasa. Selain itu perusahaan

yang memberikan suasana menyenangkan dengan desain fasilitas yang menarik akan mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian (Raharjani, 2005, hal 45).

Fasilitas adalah prasarana atau wahana untuk melakukan atau mempermudah sesuatu. Fasilitas bisa pula dianggap sebagai suatu alat. Fasilitas biasanya dihubungkan dalam pemenuhan suatu prasarana umum yang terdapat dalam suatu perusahaan atau organisasi tertentu (Mauling, 2006, hal 65).

Fasilitas “segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha” (Wahyuningrum, 2004, hal 4). Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan (Wahyuningrum, 2004,hal 5), juga membedakan fasilitas menjadi 2 bagian yaitu:

- 1) Fasilitas fisik adalah segala sesuatu yang berupa benda atau yang dapat dibedakan, yang mempunyai peran dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha.
- 2) Fasilitas uang adalah segala sesuatu yang dapat memberi kemudahan suatu kegiatan sebagai akibat dari “nilai uang”.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Menurut (Nirwana,2004, hal 47) terdapat beberapa faktor yang perlu di perhatikan dalam merancang fasilitas fisik, diantaranya adalah :

- 1) Desain Fasilitas
- 2) Nilai Fungsi
- 3) Estetika
- 4) Kondisi yang mendukung

- 5) Peralatan penunjang
- 6) Seragam pegawai
- 7) Laporan-laporan
- 8) Garansi

c. Indikator Fasilitas

Menurut (Tjiptono,2001, hal 46-48) Indikator fasilitas ada enam, yaitu :

a) Pertimbangan/Perencanaan Spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

b) Perencanaan Ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. Seperti penataan ruang tunggu sehingga harus memperhatikan daya tampungnya.

c) Perlengkapan/Perabotan

Perlengkapan atau perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan.

d) Tata cahaya dan warna

Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.

e) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk lambing atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu.

f) Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya seperti tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan musik atau menonton televisi, internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

3. Komunikasi

a. Pengertian

Komunikasi adalah hubungan kontak antara manusia baik individu maupun kelompok. Dalam kehidupan sehari-hari disadari atau tidak komunikasi adalah bagian dari kehidupan manusia itu sendiri. Manusia sejak dilahirkan sudah berkomunikasi dengan lingkungannya (Widjaja, 2008, hal 1)

Komunikasi merupakan alat yang penting dalam fungsi publik relations. Publik menaungi dan menghargai suatu kinerja yang baik dalam kegiatan

komunikasi secara efektif dan sekaligus kinerja yang baik tersebut untuk menarik perhatian publik serta tujuan penting yang lainnya dari fungsi publik *relations* (Ruslan, 2008,hal 83).

Komunikasi adalah suatu proses interaksi yang mempunyai arti antara sesama manusia (Suprpto, 2011,hal 6).

Berdasarkan kutipan-kutipan di atas, komunikasi dapat disimpulkan komunikasi merupakan kegiatan interaksi yang dilakukan dari satu orang ke orang lain, sehingga akan tercipta persamaan makna dan tercapai satu tujuan.

b. Macam – macam Komunikasi

1) Komunikasi Lisan

Bentuk lazim dari komunikasi lisan adalah percakapan langsung diantara dua orang. Acap kali cara tercepat dan terbaik untuk menjamin kerjasama adalah dengan membicarakan persoalan dengan orang yang berkepentingan.

2) Komunikasi Tertulis

Komunikasi tertulis dibuat dengan diketik dan ditulis tangan. Pengetikan dibandingkan dengan tulisan tangan lebih cepat dan hasilnya lebih mudah dibaca. Dalam beberapa organisasi, mengetik dianggap sebagai pengoperasian kantor dasar yang harus dapat dilakukan oleh semua orang yang terlibat dalam pekerjaan tulis menulis.

3) Komunikasi Bersemuka

Komunikasi bersemuka memiliki keuntungan berupa petunjuk visual dan audio, tetapi tidak memiliki kepermanenan dokumen.

Contoh : wawancara diantara manajer dan orang lain.

Dalam komunikasi terdapat berbagai macam masalah dan penghalang komunikasi, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Tidak adanya sasaran yang jelas, kata-kata yang samar, tidak tepat, menghilangkan informasi yang diperlukan.
- 2) Organisasi yang keliru ; seperti tidak adanya definisi tanggung jawab, garis komando yang terlalu panjang dan rentang kendali yang terlalu besar.
- 3) Terlalu banyak *asumsi* yang dibuat oleh penerima.

c. Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi, diantaranya:

1) Perkembangan

Proses berpikir seseorang tersebut berbeda. Cara berkomunikasi anak usia remaja dengan anak usia balita jauh berbeda. Kepada remaja, Anda mungkin perlu belajar bahasa “ gaul “ sehingga remaja yang kita ajak bicara akan merasa mengerti dan komunikasi berjalan lancar.

2) Persepsi

Pandangan pribadi seseorang terhadap suatu kejadian atau peristiwa. Persepsi dibentuk oleh pengharapan atau pengalaman. Perbedaan persepsi dapat mengakibatkan terhambatnya komunikasi. Misalnya, kata “ beton “ akan menimbulkan perbedaan persepsi antara ahli bangunan dengan orang awam.

3) Nilai

Nilai adalah standar yang mempengaruhi perilaku sehingga penting untuk menyadari nilai seseorang. Berusaha mengetahui dan mengklarifikasi nilai penting dalam membuat keputusan dan interaksi.

4) Latar Belakang Sosial Budaya

Budaya akan membatasi cara bertindak dan berkomunikasi. Seorang remaja yang berasal dari daerah lain ingin membeli makanan khas di suatu daerah. Pada saat membeli makanan tersebut, remaja ini tiba-tiba menjadi pucat ketakutan karena penjual menanyakan padanya berapa banyak cabai merah yang dibutuhkan untuk campuran makanan yang akan dibeli. Apa yang terjadi? remaja tersebut merasa dimarahi oleh penjual karena cara menanyakan cabai itu seperti membentak, padahal penjual merasa tidak memarahi remaja tersebut. Hal ini dikarenakan budaya dan logat bicara penjual yang memang keras dan tegas sehingga terkesan seperti marah bagi orang dengan latar budaya yang berbeda.

Merupakan perasaan subjektif terhadap suatu kejadian. Emosi seperti marah, sedih, senang akan dapat mempengaruhi dalam berkomunikasi dengan orang lain. Perlu mengkaji emosi klien dengan tepat. Mengevaluasi emosi yang ada pada diri agar dalam melakukan komunikasi tidak terpengaruh oleh emosi bawah sadarnya.

6) Jenis Kelamin

Mempunyai gaya komunikasi yang berbeda. Dari usia tiga tahun, wanita bermain dengan teman baiknya atau dalam group kecil,

menggunakan bahasa untuk mencari kejelasan dan meminimalkan perbedaan, serta membangun dan mendukung keintiman. Laki-laki di lain pihak, menggunakan bahasa untuk mendapatkan kemandirian aktivitas dalam grup yang lebih besar, dan jika ingin berteman, mereka melakukannya dengan bermain.

7) Pengetahuan

Tingkat pengetahuan mempengaruhi komunikasi. Seseorang yang tingkat pengetahuannya rendah akan sulit merespons pertanyaan yang mengandung bahasa verbal dengan tingkat pengetahuan yang lebih tinggi. Mengetahui tingkat pengetahuan seseorang dengan baik dan akhirnya dapat berkomunikasi dengan benar.

8) Peran dan Hubungan

Gaya dan komunikasi sesuai dengan peran dan hubungan antar orang yang berkomunikasi. Cara komunikasi seorang bidan dengan kolganya berbeda, tergantung peran. Demikian juga antara orang tua dan anak.

9) Lingkungan

Lingkungan interaksi akan mempengaruhi komunikasi yang efektif. Suasana yang bising, akan menimbulkan keracunan, dan ketidaknyamanan. Misalnya, berdiskusi di tempat yang ramai tentu tidak nyaman. Perlu menyiapkan lingkungan yang tepat dan nyaman sebelum interaksi dengan seseorang. Begitu juga dengan lingkungan fisik. Tingkah laku manusia berbeda dari satu tempat ke tempat lain. Misalnya, saat seseorang berkomunikasi dengan sahabatnya akan berbeda apabila berbicara dengan pimpinannya.

10) Jarak

Dapat mempengaruhi komunikasi. Jarak tertentu akan memberi rasa aman dan kontrol. Misalnya, individu yang merasa terancam ketika seseorang tidak dikenal tiba-tiba berada pada jarak yang sangat dekat dengan dirinya. Untuk itu, perlunya memperhitungkan jarak yang tepat pada saat melakukan komunikasi dengan seseorang.

11) Citra Diri

Manusia mempunyai gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosial, kelebihan dan kekurangannya. Citra diri terungkap dalam komunikasi.

12) Kondisi Fisik

Kondisi fisik mempunyai pengaruh terhadap komunikasi. Artinya, indra pembicaraan mempunyai andil terhadap kelancaran dalam berkomunikasi.

d. Indikator Pengukuran Tingkat Kemampuan Komunikasi

Menurut (Hutapea dan Nurianna, 2008, hal 28) indikator kemampuan komunikasi meliputi :

1) Pengetahuan (*knowledge*) yang meliputi:

- a) Mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja.
- b) Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam perusahaan.
- c) Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar.

2) Keterampilan (*skills*) yang meliputi:

- a) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
 - b) Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
- 3) Sikap (*Attitude*) yang meliputi:
- a)Memiliki kemampuan dalam berkeaktivitas dalam bekerja.
 - b)Adanya semangat kerja yang tinggi.
 - c)Memiliki kemampuan dalam perencanaan/pengorganisasian

4. Jasa Imigrasi

a. Pengertian

Jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangibel* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik (Phillip Kotler, 2009, hal 429).

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut (Rangkuti, 2002, hal 26).

Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan". Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya. Selain itu, dimungkinkan ada situasi di mana pelanggan sebagai individu tidak berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa (Berry dalam Tjiptono, 2006,hal 256).

Imigrasi adalah perpindahan orang dari suatu Negara-Bangsa ke Negara lain, dimana ia bukan merupakan warga Negara. Imigrasi merujuk pada perpindahan yang bersifat menetap, sedangkan turis dan pendatang dalam jangka waktu pendek tidak termasuk imigran.

Jadi Jasa Imigrasi adalah suatu kegiatan di bidang jasa pengurusan izin tinggal warga Negara dari Negara asalnya ke suatu Negara lain.

b. Karakteristik Jasa

Seringkali dikatakan bahwa jasa memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari barang atau produk-produk manufaktur. Empat karakteristik yang paling sering dijumpai dalam jasa dan pembeda dari barang pada umumnya (Payne, 2001, hal 9) adalah :

1. Tidak berwujud, Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, berarti jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi atau disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.
2. Heterogenitas, Jasa merupakan variabel non – standar dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, maka tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.
3. Tidak dapat dipisahkan, Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Berarti, konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya, sehingga konsumen melihat dan bahkan ikut ambil bagian dalam proses produksi tersebut.

c. Jenis - Jenis Jasa

Ada beberapa jenis-jenis jasa yang dikategorikan berdasarkan karakteristik masing-masing jasa yang ada. Adapun jenis-jenis jasa adalah sebagai berikut :

1) Usaha rumah tangga

Jasa yang satu ini mencakup banyak hal yang ada dalam rumah tangga. Misalnya : jasa untuk membersihkan rumah, jasa untuk memperbaiki rumah maupun jasa untuk merawat kebun di rumah. Adapun penyedia jasa usaha rumah tangga ini biasa kita kenal dengan asisten rumah tangga ataupun pembantu rumah tangga.

2) Jasa perumahan

Jasa-jasa ini misalnya penyewaan kamar hotel, villa ataupun penginapan. Jasa sewa apartemen, kos-kosan ataupun jasa sewa gudang.

3) Jasa hiburan dan rekreasi

Jasa ini meliputi kegiatan yang dapat memberikan nilai tambah kesenangan dan hiburan bagi para penerima jasanya. Misalnya jasa sewa kursi bioskop, sewa wahana hiburan seperti roller coaster, kolam renang dan wahana hiburan lainnya.

4) Jasa perawatan pribadi

Jasa jasa perawatan pribadi biasanya berhubungan dengan penampilan seseorang. Jasa ini misalnya perawatan kecantikan, pijat, spa, salon dan lain sebagainya.

5) Jasa kesehatan

Jasa yang satu ini merupakan jasa yang sangat vital jika seseorang mengalami masalah pada kesehatan karena biasanya berhubungan dengan

nyawa seseorang. Jasa kesehatan misalnya adalah perawatan di rumah sakit, jasa melahirkan di bidan, terapi kesehatan, pengobatan di puskesmas dan lain sebagainya.

6) Jasa bisnis

Jasa bisnis adalah jasa yang berhubungan dengan kegiatan bisnis seseorang atau perusahaan dalam rangka meningkatkan pendapatan mereka. Jasa bisnis meliputi jasa marketing, jasa akuntansi, konsultasi bisnis, konsultasi pajak dan lain sebagainya.

7) Jasa komunikasi

Jasa komunikasi adalah jasa yang menyediakan kegiatan penyampaian informasi dari suatu pihak ke pihak lain. Contoh dari jasa ini misalnya jasa pengiriman surat ke kantor pos, jasa penggunaan data internet oleh operator seluler dan lain sebagainya.

8) Jasa transportasi

Jasa transportasi digunakan saat kita membutuhkan proses perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat tujuan. Jasa ini termasuk jasa angkutan darat seperti taxi, bus maupun ojek. Jasa angkutan laut meliputi kapal penumpang maupun kapal kargo. Jasa angkutan udara pesawat maupun helikopter.

9) Jasa keuangan

Jasa keuangan adalah jasa yang bertujuan untuk membantu mengelola keuangan konsumen. Jasa ini misalnya jasa simpan pinjam di bank, leasing maupun pajak

10) Jasa pendidikan

Dasar pendidikan adalah sesuatu yang sangat penting dalam mencetak generasi bangsa yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang baik. Jasa pendidikan meliputi jasa guru di sekolah, jasa guru les, les privat untuk tujuan tertentu seperti mengemudi maupun jasa guru rohaniawan seperti guru ngaji.

5. Pengertian Sistem Layanan Online dan Manual

a. Sistem Layanan Online

1) Pengertian

Sistem layanan online atau layanan elektronik adalah perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman dimediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan. Definisi ini mencerminkan tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (teknologi). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik adalah penyedia layanan dan warga Negara sebagai penerima layanan. Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet adalah saluran utama dari layanan elektronik.

Menurut (Lu, 2001, hal 56) mengidentifikasi sejumlah manfaat untuk layanan elektronik, beberapa di antaranya :

- a) Mengakses basis pelanggan yang lebih besar
- b) Memperluas jangkauan pasar

- c) Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan pelanggan baru
- d) Alternatif saluran komunikasi ke pelanggan
- e) Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan
- f) Meningkatkan citra perusahaan
- g) Mendapatkan keunggulan kompetitif
- h) otensi peningkatan pengetahuan pelanggan

3) Kualitas Layanan Online

Mengukur kualitas pelayanan dan keunggulan pelayanan penting dalam lingkungan organisasi yang kompetitif. Para LIRNE asia membandingkan regulator telekomunikasi nasional website berfokus pada isi dari pada aksesibilitas dan kemudahan penggunaan, tidak seperti penelitian yang lain. portal website semakin penting untuk instansi pemerintah, terutama dalam konteks masyarakat informasi reformasi. Termasuk pelaku bisnis, investor dan bahkan masyarakat umum, yang tertarik pada informasi yang dihasilkan oleh lembaga-lembaga, dan website dapat membantu untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

b. Sistem Layanan Manual

1) Pengertian

Manual memiliki arti dalam kelas adjectiva atau kata sifat sehingga manual dapat mengubah kata benda atau kata ganti,

biasanya dengan menjelaskannya atau membuatnya menjadi lebih spesifik. Manual berarti dilakukan dengan tangan.

Jadi layanan manual adalah suatu metode atau cara yang dilakukan untuk memperoleh barang atau jasa dengan datang langsung ke outlet penyedia barang atau jasa.

2) Kualitas Layanan Manual

Kualitas layanan manual mulai diragukan keamanan dan kenyamanannya hal ini disebabkan maraknya praktek pencaloan. Banyaknya calo dalam setiap layanan yang hendak kita butuhkan mengganggu mereka yang sudah terbiasa dengan layanan manual.

Fenomena inilah yang harus perlu dipahami oleh masyarakat dan harus mampu menyesuaikan diri atas pergeseran paradigma masyarakat akan apa yang mendorong masyarakat untuk meninggalkan layanan manual atau konvensional.

B. Kerangka Konseptual

Jasa adalah suatu tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain tapi tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Sistem pelayanan jasa terbagi menjadi dua yaitu sistem layanan Online dan Sistem layanan Manual. Dalam pelayanan jasa perlu diperhatikan kepuasan konsumen. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya. Kepuasan konsumen sangat penting bagi kelangsungan suatu perusahaan.

Perbedaan sistem pelayanan online dan manual

Secara umum, kepuasan konsumen dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya. Kepuasan konsumen sangatlah penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan agar pelanggan tetap setia membeli produk atau jasa kita.

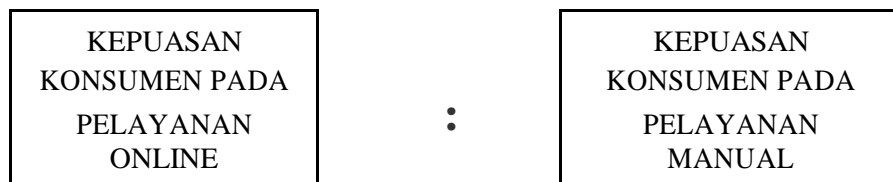
Dikantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan terdapat dua system pelayanan permohonan paspor yaitu sitem pelayanan online dan system pelayanan manual. Sistem layanan online menggunakan layanan elektronik yang meliputi unsur layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan. Defenisi ini mencerminkan tiga komponen utama yaitu penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (teknologi). Sedangkan layanan manual berarti dilakukan dengan cara datang langsung ke outlet penyedia layanan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang menggunakan peneitian komparatif mengenai harapan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang, di simpulkan secara keseluruhan indeks kepuasan konsumen pada 5 dimensi menunjukkan ketidak puasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sehingga pihak rumah sakit perlu memperbaiki seluruh kualitas pelayanan terutama yang perlu mendapat perhatian adalah area parkir yang kurang memadai, dokter, perawat, dan petugas administrasi yang sering terlambat datang, dokter tepat memberikan terapi kepada pasien, dokter memiliki wawasan yang luas dalam menjalankan propesinya (Edward Gagah Purwana Taunay, 2012, hal 45).

Lalu dari penelitian sebelumnya yang berjudul “Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Paket di PT.POS Indonesia (PERSERO) dan JNE kota Serang” bahwa didapat hasil kepuasan konsumen terhadap pelayanann jasa pengiriman di PT.POS Indonesia kota Serang sebesar 74%. Sedangkan didapat hasil kepuasan konsumen terhadap jasa pengiriman paket di JNE kota Serang sebesar 76%.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis perbedaan kepuasan konsumen atas pelayanan jasa Imigrasi secara online dengan manual pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.

Adapun kerangka konseptual yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:



C. Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara yang harus diuji kebenarannya. Maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut : “Adanya perbedaan tingkat kepuasan pengguna jasa imigrasi secara online dengan manual pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan”.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian komparatif. Analisis komparatif adalah penelitian yang bersifat membandingkan. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang di teliti berdasarkan kerangka pemikiran tertentu. Pada penelitian ini variabelnya masih mandiri tetapi untuk sampel yang lebih dari satu atau dalam waktu yang berbeda.

Penelitian komparatif adalah sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban secara mendasar tentang sebab akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena tertentu (Nazir, 2005, hal 58).

Jadi penelitian komparatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk membandingkan antara dua kelompok atau lebih dari satu variabel tertentu.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk melihat sejauh mana pentingnya variable yang digunakan dalam penelitian ini dan juga untuk mempermudah pemahaman dan membahas penelitian nantinya. Definisi operasional adalah sebagai berikut :

Tabel III-1 Tabel

Defenisi Operasional

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala Ukur
Kepuasan Konsumen	(Umar,2005) Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.	1) Kesesuaian harapan 2) Minat berkunjung kembali 3) Kesiediaan merekomendasikan (Tjiptono, 2004)	Skala <i>likert</i>
Kualitas Pelayanan	(Tjiptono, 2007) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen	1) Bukti Nyata 2) Kehandalan 3) Daya Tanggap 4) Empaty Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah, 2011,hal 46)	Skala <i>likert</i>
Fasilitas	(Wahyuningrum, 2014) Bahwa fasilitas adalah segala sesuatu dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha.	1) Pertimbangan 2) Perencanaan Ruang 3) Perlengkapan (Tjiptono, 2001)	Skala <i>likert</i>

Komunikasi	(Suprpto,2011) Komunikasi adalah “Suatu proses interaksi yang mempunyai arti antara sesama manusia	1) Pengetahuan 2) Keterampilan 3) Sikap (Hutapea dan Nuriana, 2008)	Skala <i>likert</i>
------------	---	--	---------------------

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini digunakan pada pengguna jasa imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Hal ini dilakukan untuk membatasi populasi yang akan dilakukan. Waktu penelitian ini direncanakan akan dilakukan dari bulan Desember 2017 sampai dengan Maret 2018. Adapun jadwal penelitian dan proses pembuatan proposal sebagai berikut :

Tabel III-2

Waktu Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Bulan	Desember 2017				Januari 2018				Februari 2018				Maret 2018				
			Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pra Riset																		
2.	Pengajuan Judul																		
3.	Penyusunan Proposal																		
4.	Bimbingan Proposal																		
5.	Seminar Proposal																		
6.	Riset																		
7.	Sidang																		

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek penelitian yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2003, hal 55). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa imigrasi baik secara online maupun manual di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Tabel III-3

Data Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan

No.	Bulan	Jumlah Pemohon	
		Manual	Online
1	Oktober 2017	3150	1650
2	November 2017	3200	1680
3	Desember 2017	3250	1710
4	Januari 2018	3320	1750
Rata – rata Perhari		107	56

Sumber : Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Nazir, 2005,hal 58). Banyaknya pengguna jasa imigrasi baik layanan online maupun manual di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Penentuan jumlah sampel menggunakan slovin, dimana rumus slovin adalah :

$$n = N / (1+N.(e)^2)$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

E : Batas Error (5%)

Tabel III-4
Populasi dan Sampel

Sistem	Jumlah Populasi	Sampel
Manual	107	52
Online	56	36
Jumlah	163	88

Sumber :Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

E. Teknik Pengumpulan Data

- 1) Teknik pengumpulan data yang digunakan secara primer dengan cara penyebaran angket (kuesioner). Dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada pengguna jasa imigrasi secara online sebanyak 36 orang, secara manual sebanyak 52 orang di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Adapun angket dalam penelitian ini menggunakan skala likert, yang terdiri dari 5 opsi jawaban, berikut adalah bentuk dari skala likert:

Tabel III-5
Skala Likert

Opsii Jawaban	Nilai
Sangat Baik	5
Baik	4
Kurang Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Buruk Sekali	1

Untuk mengetahui hasil angket yang akan disebar akan digunakan beberapa rumusan untuk mengujinya yaitu :

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, (Imam Ghozali, 2013, hal 49). Rumus korelasi menurut (Sugiyono,2012, hal 182) adalah :

$$r_{xy} = \frac{\sum (xy) - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{(\sum x^2) - \frac{(\sum x)^2}{n}} \sqrt{(\sum y^2) - \frac{(\sum y)^2}{n}}}$$

- Keterangan :
- r_{xy} : Item instrument variable dengan totalnya
 - x : Jumlah butir pertanyaan
 - y : Skor total pertanyaan
 - n : Jumlah sampel

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

Nilai korelasi item instrumennya akan dibandingkan dengan r_{tabel} , dengan Kriteria valid jika nilai $r \leq r_{tabel}$ dan tidak valid jika nilai $r \geq r_{tabel}$ atau dengan derajat kesalahan $\alpha = 5\%$.

Tabel III.6
Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen Manual (X_1)

Variabel Penelitian	Kriteria	Kriteria	Nilai Sig. (2-tailed $\leq \alpha 0,05$)	Probabilitas	Hasil
Kepuasan Konsumen	Manual	Kualitas Pelayanan	0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
		Fasilitas	0,001	$0,001 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,001	$0,001 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
		Komunikasi	0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid

Tabel III.7
Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen Online(X₁)

Variabel Penelitian	Kriteria	Indikator	Nilai Sig. (2-tailed $\leq \alpha 0,05$)	Probabilitas	Hasil
Kepuasan Konsumen	Online	Kualitas Pelayanan	0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,020	$0,020 < 0,05$	Valid
			0,001	$0,001 < 0,05$	Valid
			0,001	$0,001 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,004	$0,004 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,001	$0,001 < 0,05$	Valid
			0,001	$0,001 < 0,05$	Valid
		Fasilitas	0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,002	$0,002 < 0,05$	Valid
			0,006	$0,006 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,009	$0,009 < 0,05$	Valid
			0,001	$0,001 < 0,05$	Valid
			0,011	$0,011 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
		Komunikasi	0,035	$0,035 < 0,05$	Valid
			0,008	$0,008 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,002	$0,002 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,000	$0,000 < 0,05$	Valid
			0,014	$0,014 < 0,05$	Valid
			0,001	$0,001 < 0,05$	Valid

Berdasarkan tabel III.6 dan tabel III.7 menunjukkan bahwa semua item yang mengukur masing-masing variabel indikator menghasilkan angka koefisien validitas yang lebih kecil dari 0,5 ($r \leq 0,05$). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa instrumen pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Ghazali (2013, hal 45), Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Rumus *Cronbach Alpha* menurut Arikunto (2013, hal 86).

$$r = \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_b^2}{\sigma^2}$$

Keterangan :

r : Reliabilitas instrument

k: Banyaknya pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varians butir
12 : Varian total

Kriteria pengujian reliabilitas adalah jika nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach alpha*) $\geq 0,6$ maka instrument reliabilitas (terpercaya).melakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas data untuk mengetahui, apakah instrument tersebut telah reliable dengan melihat nilai *Cronbach's alpha*. Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten, jika pengukuran tersebut diulang. Suatu koesioner dikatakan reliable jika *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6. Ini menunjukkan data penelitian dinyatakan reliable.

Tabel III.8
Ringkasan Pengujian Reliabilitas Instrumen

Variabel Penelitian	Kriteria	Indikator	Cronbach Alpha	Hasil
Kepuasan Konsumen	Manual	Kualitas Pelayanan	0,714	Reliabel
		Fasilitas	0,688	Reliabel
		Komunikasi	0,733	Reliabel
	Online	Kualitas Pelayanan	0,846	Reliabel
		Fasilitas	0,886	Reliabel
		Komunikasi	0,876	Reliabel

Berdasarkan tabel III.8 diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa item indikator yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel memiliki angka koefisien yang lebih besar dari 0,60. Karena itu instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data dapat dinyatakan reliable pada taraf kepercayaan 95%.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah analisis komperatif yaitu dengan menggunakan ujia 2 rata-rata atau uji beda dengan melakukan yang tidak sama.

1. Hipotesis :

- a. $H_0 : \mu_A = \mu_B$ (Tidak ada perbedaan rata-rata kepuasan pengguna jasa imigrasi secara online dengan manual di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan)
- b. $H_a : \mu_A \neq \mu_B$ (Ada perbedaan kepuasan pengguna jasa imigrasi secara online dengan manual di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan)

2. Uji Statistik : $t_{hitung} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s^2}{n_1} + \frac{s^2}{n_2}}}$ atau $t_{hitung} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$

Dimana :

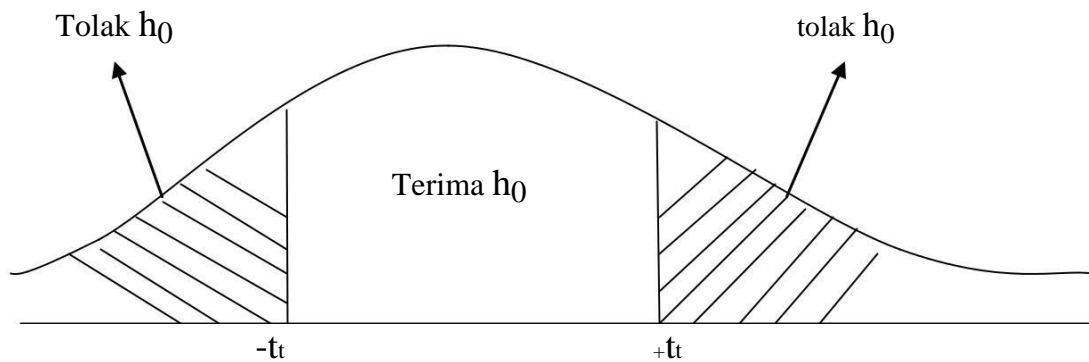
- a. \bar{A} = rata-rata kinerja pegawai atas pegawai lulusan akademi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.
- b. \bar{B} = rata-rata kinerja pegawai atas pegawai non akademi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan
- c. S_A = standar deviasi kinerja pegawai lulusan akademi
- d. S_B = standar deviasi kinerja pegawai non akademi
- e. n_A = jumlah sampel kinerja pegawai lulusan akademi
- f. n_B = jumlah sampel kinerja pegawai non akademi

Dibandingkan dengan $t_{tabel} = \pm t (\alpha/2, n_A+n_B-2)$ dengan derajat kesalahan

(*significant level*) $\alpha = 5\%$)

a. Kriteria Uji

Terima H_0 , jika $-t_t \leq t_h \leq \pm t_t$ hal lain tolak h_0 atau dengan kurva distribusi normal.



Gambar III-1 Distribusi Kurva Normal

b. Kesimpulan

Terima atau tolak H_0

Karena penelitian mengolah data dengan menggunakan software maka dikatakan signifikan, jika nilai $sig\ n <$ dari kesalahan $\alpha = 5\%$.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan merupakan salah satu unit pelaksana teknis keimigrasian yang berada di jajaran Kementerian Hukum dan HAM yang bertanggung jawab langsung kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Medan. Keimigrasian merupakan bagian dari penyelenggaraan administrasi Negara, dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan dan tugas pembangunan.

Berdasarkan data pada web http://medan.imigrasi.go.id/antrian_online Pada bulan Juli 2017 untuk pelayanan penerbitan paspor rata-rata setiap harinya melayani 280 permohonan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan, hal ini mengalami peningkatan lebih dari 100%. Pemerintah membuat kebijakan meresmikan Pelayanan Permohonan Paspor secara Online pada Juli 2017 yang sebelumnya hanya percobaan, yang diharapkan mampu mengurangi antrian panjang di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan. Namun Kurangnya sosialisasi dari pelayanan online ini dan banyaknya kekurangan dari sistem pelayanan maka tak sedikit masyarakat yang masih memilih layanan manual sebagai alternatifnya

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah angket dalam bentuk data yang terdiri dari 10 pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan, 10 pertanyaan fasilitas untuk variabel komunikasi dan 10 pertanyaan untuk variabel kepuasan

pengguna jasa. Angket yang disebar ini diberikan kepada 52 manual dan 36 online sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan metode *Likert*.

Tabel IV.1
Skala Likert

PERNYATAAN	BOBOT
- Sangat Setuju	5
- Setuju	4
- Kurang Setuju	3
- Tidak setuju	2
- Sangat Tidak setuju	1

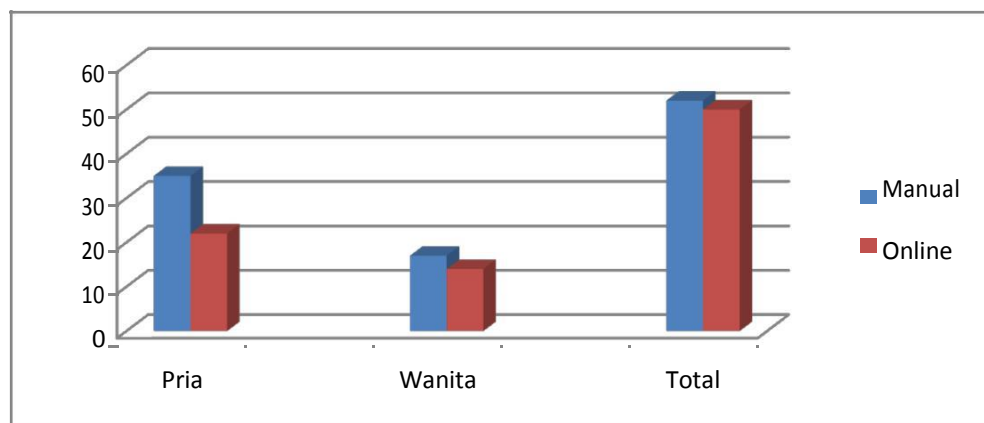
Sumber : Sugiyono (2013)

Dan ketentuan diatas berlaku dalam menghitung kompetensi, motivasi, maupun pelatihan.

2. Karakteristik Pegawai

Pengelompokkan pegawai dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya tingkat proporsi pengelompokkan jenis kelamin pria dan wanita, yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

a) Berdasarkan Jenis Kelamin

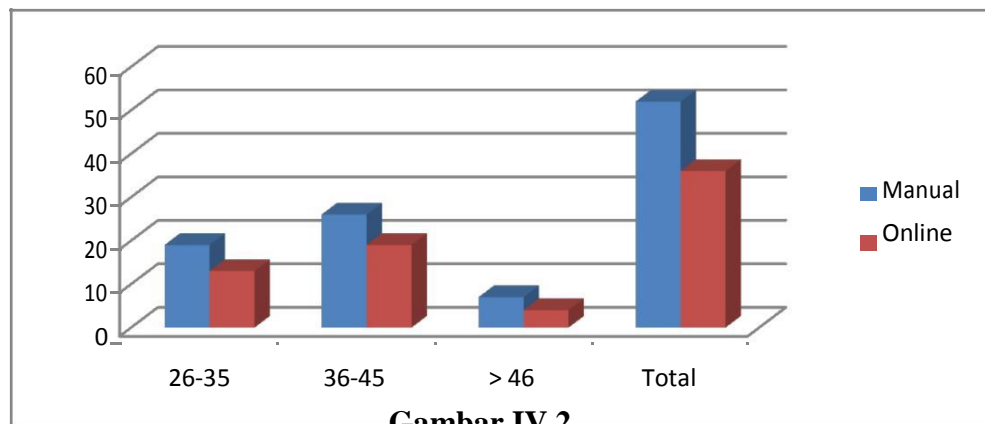


Gambar IV.1
Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Sesuai tabel IV.1 yakni karakteristik pegawai berdasarkan jenis kelamin, menunjukkan bahwa tingkat proporsi pegawai menurut jenis kelamin yang terbesar untuk manual maupun online adalah pria dengan jumlah

responden sebanyak 35 orang (67,3%) dan 22 orang (61,1%) dan wanita sebanyak 17 orang (32,7%) dan 14 orang (38,9%) , sehingga dapat dikatakan bahwa sebagian besar pegawai pada adalah pria.

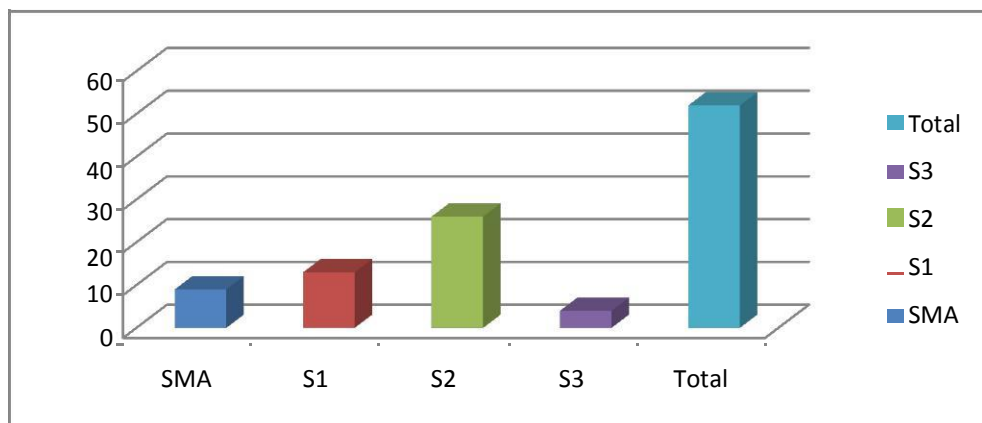
b) Berdasarkan Usia



Gambar IV.2
Pegawai Berdasarkan Usia

Gambar di atas yakni deskripsi responden berdasarkan usia, dimana kelompok usia pegawai yang terbesar dalam penelitian ini adalah responden yang berusia antara 36-45 tahun untuk manual maupun online yakni sebanyak 26 orang (50%) untuk manual dan 19 orang (52,8%) untuk online.

c) Berdasarkan Pendidikan



Gambar IV.3
Pegawai Berdasarkan Pendidikan

Dari gambar diatas diketahui bahwa responden karyawan yang terdaftar pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dengan kelompok yang terbesar untuk pendidikan, Strata-1 sebanyak 26 orang (50%) dan kelompok yang terkecil untuk pendidikan Strata- 2 sebanyak 4 orang (7,7%).

1. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Analisa Variabel Penelitian

Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban terhadap setiap item pernyataan yang diberikan penulis kepada pegawai. Berdasarkan evaluasi dari jawaban yang ada pada pernyataan variabel bebas mengenai kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Tabel IV.2
Deskripsi Tanggapan Mengenai Kualitas Pelayanan

No Per	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	28	53,8	23	44,2	1	1,9	0	0	0	0	52	100
2	24	41,2	27	51,9	1	1,9	0	0	0	0	52	100
3	21	36,8	31	59,6	0	0	0	0	0	0	52	100
4	23	44,2	29	55,8	0	0	0	0	0	0	52	100
5	29	55,7	22	42,3	1	1,9	0	0	0	0	52	100
6	24	41,2	26	50	2	3,8	0	0	0	0	52	100
7	25	48,1	26	50	1	1,9	0	0	0	0	52	100
8	27	51,9	24	41,2	1	1,9	0	0	0	0	52	100
9	19	36,5	33	64,5	0	0	0	0	0	0	52	100
10	29	55,7	23	44,2	0	0	0	0	0	0	52	100

Sumber : *Data Penelitian Diolah*

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Rata-rata jawaban pegawai mengenai pelayanan dengan teliti, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 53,8%

2. Rata-rata jawaban pegawai mengenai memberikan penjelasan sebelum memberikan pelayanan, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 51,9%
3. Rata-rata jawaban pegawai mengenai melakukan pekerjaan sesuai prosedur, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 59,6%
4. Rata-rata jawaban pegawai mengenai pekerjaan secara cepat dan tepat, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55,8%
5. Rata-rata jawaban pegawai mengenai petugas bersikap ramah, sopan dan menghargai, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55,7%
6. Rata-rata jawaban pegawai mengenai menanggapi keluhan konsumen, sopan dan menghargai, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 50%
7. Rata-rata jawaban pegawai mengenai petugas menerima dan melayani dengan baik, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 50%
8. Rata-rata jawaban pegawai mengenai menyediakan jalur khusus untuk Lansia, Anak-anak dan orang sakit, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 51,9%
9. Rata-rata jawaban pegawai mengenai solusi saat konsumen memiliki kendala, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 64,5%

10. Rata-rata jawaban pegawai mengenai petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55,7%

Dari tabel diatas untuk pertanyaan atas variabel kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dengan jumlah responden atas tingkat kepuasan konsumen sebanyak 52 orang dengan 10 butir pertanyaan, dari pertanyaan yang disebarkan oleh peneliti, responden lebih besar menjawab sangat setuju dengan pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

Tabel IV.3
Deskripsi Tanggapan Mengenai Fasilitas

No Per	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	25	40,1	26	50	1	1,9	0	0	0	0	52	100
2	22	42,3	28	53,8	2	3,8	0	0	0	0	52	100
3	21	36,8	29	55,8	2	3,8	0	0	0	0	52	100
4	29	55,8	22	42,3	1	1,9	0	0	0	0	52	100
5	25	40,1	26	50	1	1,9	0	0	0	0	52	100
6	26	50	25	40,1	1	1,9	0	0	0	0	52	100
7	24	41,2	27	51,9	1	1,9	0	0	0	0	52	100
8	24	41,2	28	53,8	0	0	0	0	0	0	52	100
9	30	57,7	20	38,5	2	3,8	0	0	0	0	52	100
10	25	40,1	26	50	1	1,9	0	0	0	0	52	100

Sumber : *Data Penelitian Diolah*

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Rata-rata jawaban pegawai mengenai Ruang tunggu yang nyaman, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 50%
2. Rata-rata jawaban pegawai mengenai adanya ventilasi udara yang baik, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 53,8%
3. Rata-rata jawaban pegawai mengenai tempat ibadah/ mushalla, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 55,8%

4. Rata-rata jawaban pegawai mengenai papan informasi, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55,8%
5. Rata-rata jawaban pegawai mengenai WC yang bersih dan ketersediaan air yang cukup, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 50%
6. Rata-rata jawaban pegawai mengenai Bangunan tertata rapi dan bersih, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 50%
7. Rata-rata jawaban pegawai mengenai tempat duduk yang tersedia pada ruang tunggu, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 51,9%
8. Rata-rata jawaban pegawai mengenai televisi pada ruang tunggu, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 53,8%
9. Rata-rata jawaban pegawai mengenai ruang menyusui yang cukup memadai, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 57,7%
10. Rata-rata jawaban pegawai mengenai kantor dilengkapi kamera pengaman CCTV, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 50%

Dari tabel diatas untuk pertanyaan atas variabel fasilitas yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dengan jumlah responden kepuasan konsumen sebanyak 52 orang dengan 10 butir pertanyaan, dari pertanyaan yang disebarkan oleh peneliti, responden lebih besar menjawab setuju.

Tabel IV.4
Deskripsi Tanggapan Pegawai Mengenai Komunikasi

Alternatif Jawaban												
No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	25	40,1	25	40,1	2	3,8	0	0	0	0	52	100
2	28	53,8	23	44,2	1	1,9	0	0	0	0	52	100
3	28	53,8	23	44,2	1	1,9	0	0	0	0	52	100
4	29	55,8	20	38,5	3	5,8	0	0	0	0	52	100
5	30	57,7	22	42,3	0	0	0	0	0	0	52	100
6	25	40,1	27	51,9	0	0	0	0	0	0	52	100
7	27	51,9	25	40,1	0	0	0	0	0	0	52	100
8	25	40,1	24	41,2	3	5,8	0	0	0	0	52	100
9	27	51,9	24	41,2	1	1,9	0	0	0	0	52	100
10	29	55,8	23	44,2	0	0	0	0	0	0	52	100

1. Rata-rata jawaban pegawai mengenai prosedur pelayanan dengan tepat, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 40,1%
2. Rata-rata jawaban pegawai mengenai berkomunikasi dengan baik, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 53,8%
3. Rata-rata jawaban pegawai mengenai menghargai pendapat konsumen, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 53,8%
4. Rata-rata jawaban pegawai mengenai mengoperasikan komputer dengan baik, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55,8%
5. Rata-rata jawaban pegawai mengenai bahasa yang mudah dipahami, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 57,7%
6. Rata-rata jawaban pegawai mengenai pengetahuan yang luas, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 51,9%

7. Rata-rata jawaban pegawai mengenai tanggapan kepada konsumen yang memiliki kendala, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 51,9%
8. Rata-rata jawaban pegawai mengenai arahan dengan sangat sopan pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 41,2%
9. Rata-rata jawaban pegawai mengenai keluhan mampu dijelaskan dengan tepat, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 51,9%
10. Rata-rata jawaban pegawai mengenai berbicara menggunakan etika, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55,8%

Dari tabel diatas untuk pertanyaan atas variabel komunikasi yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dengan jumlah responden online sebanyak 36 orang dengan 10 butir pertanyaan, dari pertanyaan yang disebarkan oleh peneliti, responden lebih besar menjawab setuju dengan pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

Sedangkan untuk evaluasi dari jawaban yang ada pada pernyataan variabel bebas mengenai kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan untuk kepuasan konsumen secara online.

Tabel IV.5
Deskripsi Tanggapan Pegawai Mengenai Kualitas Pelayanan

No Per	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	15	41,7	13	36,1	5	13,8	3	8,3	0	0	36	100
2	12	33,3	21	58,3	3	8,3	0	0	0	0	36	100
3	16	44,4	12	33,3	5	13,8	2	5,6	1	2,8	36	100
4	20	55,6	8	22,2	5	13,8	2	5,6	1	2,8	36	100
5	21	58,3	9	25	5	13,8	1	2,8	0	0	36	100
6	13	36,1	16	44,4	6	16,7	0	0	1	2,8	36	100
7	20	55,6	8	22,2	6	16,7	2	5,6	0	0	36	100
8	20	55,6	14	38,9	1	2,8	1	2,8	0	0	36	100
9	19	52,8	9	25	6	16,7	2	5,6	0	0	36	100
10	14	38,9	13	36,1	8	22,2	1	2,8	0	0	36	100

Sumber : *Data Penelitian Diolah*

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Rata-rata jawaban pegawai mengenai pelayanan dengan teliti, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 41,7%
2. Rata-rata jawaban pegawai mengenai memberikan penjelasan sebelum memberikan pelayanan, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 58,3%
3. Rata-rata jawaban pegawai mengenai melakukan pekerjaan sesuai prosedur, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 44,4%
4. Rata-rata jawaban pegawai mengenai pekerjaan secara cepat dan tepat, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55,6%
5. Rata-rata jawaban pegawai mengenai petugas bersikap ramah, sopan dan menghargai, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 58,3%

6. Rata-rata jawaban pegawai mengenai menanggapi keluhan konsumen, sopan dan menghargai, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 44,4%
7. Rata-rata jawaban pegawai mengenai petugas menerima dan melayani dengan baik, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55,6%
8. Rata-rata jawaban pegawai mengenai menyediakan jalur khusus untuk Lansia, Anak-anak dan orang sakit, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55,6%
9. Rata-rata jawaban pegawai mengenai solusi saat konsumen memiliki kendala, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 52,8%
10. Rata-rata jawaban pegawai mengenai petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 38,9%

Dari tabel diatas untuk pertanyaan atas variabel kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dengan jumlah responden atas tingkat kepuasan konsumen sebanyak 36 orang dengan 10 butir pertanyaan, dari pertanyaan yang disebarkan oleh peneliti, responden lebih besar menjawab sangat setuju dengan pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

Tabel IV.6
Deskripsi Tanggapan Pegawai Mengenai Fasilitas

Alternatif Jawaban												
No Per	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	20	55,6	7	19,4	7	19,4	1	2,8	1	2,8	36	100
2	18	50	7	19,4	7	19,4	3	8,3	1	2,8	36	100
3	14	38,9	9	25	8	22,2	4	11,1	1	2,8	36	100
4	21	58,3	6	16,7	6	16,7	3	8,3	1	2,8	36	100
5	24	66,7	5	13,9	6	16,7	1	2,8	0	0	36	100
6	16	44,4	14	38,9	5	13,9	0	0	1	2,8	36	100
7	13	36,1	12	33,3	9	25	2	5,6	0	0	36	100
8	20	55,6	7	19,4	5	13,9	4	11,1	0	0	36	100
9	17	47,2	15	41,7	3	8,3	1	2,8	0	0	36	100
10	18	50	12	33,3	6	16,7	0	0	0	0	36	100

Sumber : *Data Penelitian Diolah*

Dari data diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Rata-rata jawaban pegawai mengenai Ruang tunggu yang nyaman, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55,6%
2. Rata-rata jawaban pegawai mengenai adanya ventilasi udara yang baik, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 50%
3. Rata-rata jawaban pegawai mengenai tempat ibadah/ mushalla, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 38,9%
4. Rata-rata jawaban pegawai mengenai papan informasi, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 58,3%
5. Rata-rata jawaban pegawai mengenai WC yang bersih dan ketersediaan air yang cukup, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 66,7%
6. Rata-rata jawaban pegawai mengenai Bangunan tertata rapi dan bersih, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 44,4%

7. Rata-rata jawaban pegawai mengenai tempat duduk yang tersedia pada ruang tunggu, pegawai menjawab setuju dengan persentase sebesar 33,3%
8. Rata-rata jawaban pegawai mengenai televisi pada ruang tunggu, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55,6%
9. Rata-rata jawaban pegawai mengenai ruang menyusui yang cukup memadai, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 47,2%
10. Rata-rata jawaban pegawai mengenai kantor dilengkapi kamera pengaman CCTV, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 50%

Dari tabel diatas untuk pertanyaan atas variabel kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dengan jumlah responden kepuasan konsumen secara online sebanyak 36 pegawai dengan 10 butir pertanyaan, dari pertanyaan yang disebarakan oleh peneliti, responden lebih besar menjawab sangat setuju dengan pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

Tabel IV.7
Deskripsi Tanggapan Pegawai Mengenai Komunikasi

No Per	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	18	50	8	22,2	9	25	1	2,8	0	0	36	100
2	13	36,1	17	47,2	4	11,1	2	5,6	0	0	36	100
3	18	50	13	36,1	1	2,8	4	11,1	0	0	36	100
4	18	50	9	25	4	11,1	4	11,1	1	2,8	36	100
5	18	50	10	27,8	7	19,4	1	2,8	0	0	36	100
6	16	44,4	12	33,3	3	8,3	4	11,1	1	2,8	36	100
7	20	55,6	9	25	3	8,3	4	11,1	0	0	36	100
8	19	52,8	12	33,3	4	11,1	1	2,8	0	0	36	100
9	18	50	10	27,8	5	13,9	3	8,3	0	0	36	100
10	19	52,8	13	36,1	4	11,1	0	0	0	0	36	100

1. Rata-rata jawaban pegawai mengenai prosedur pelayanan dengan tepat, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 50%
2. Rata-rata jawaban pegawai mengenai berkomunikasi dengan baik, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 47,2%
3. Rata-rata jawaban pegawai mengenai menghargai pendapat konsumen, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 50%
4. Rata-rata jawaban pegawai mengenai mengoperasikan komputer dengan baik, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 50%
5. Rata-rata jawaban pegawai mengenai bahasa yang mudah dipahami, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 50%
6. Rata-rata jawaban pegawai mengenai pengetahuan yang luas, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 44,4%
7. Rata-rata jawaban pegawai mengenai tanggapan kepada konsumen yang memiliki kendala, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 55,6%
8. Rata-rata jawaban pegawai mengenai arahan dengan sangat sopan pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 52,8%
9. Rata-rata jawaban pegawai mengenai keluhan mampu dijelaskan dengan tepat, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 50%

10. Rata-rata jawaban pegawai mengenai berbicara menggunakan etika, pegawai menjawab sangat setuju dengan persentase sebesar 52,8%

Dari tabel diatas untuk pertanyaan atas variabel komunikasi yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dengan jumlah responden kepuasan konsumen secara online sebanyak 36 pegawai dengan 10 butir pertanyaan, dari pertanyaan yang disebarkan oleh peneliti, responden lebih besar menjawab sangat setuju dengan pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

2. Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis

Teknik analisis dilaksanakan dengan menggunakan uji beda T-test untuk menguji perbedaan persepsi pelanggan berdasarkan kinerja pegawai yang terdiri dari kualitas pelayanan, fasilitas, komunikasi terhadap kepuasan penggunaan jasa secara manual dan online. Uji beda T-test digunakan untuk menentukan apakah dua sampel yang tidak berhubungan memiliki nilai rata-rata yang berbeda.

Uji beda T-test dilakukan dengan cara membandingkan perbedaan antara dua nilai rata-rata dengan standar error dari perbedaan rata-rata dua sampel. Standar error perbedaan dalam nilai rata-rata terdistribusi secara normal. Jadi tujuan uji beda T-test adalah membandingkan rata-rata dua grup yang tidak berhubungan satu dengan yang lain, yang tujuannya untuk tingkat pengambilan kesimpulan yang dapat dirangkum dalam table dibawah ini:

Tabel IV.8
Hasil Uji Komparatif Kepuasan Pengguna Jasa Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

Group Statistics					
	kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
uraian	a	156	44.7628	2.79888	.22409
	b	108	42.0833	5.05692	.48660

Jika dilihat dari tabel IV.8 pada *grup statistic* bertujuan memaparkan nilai-nilai statistic deskriptif untuk variabel kepuasan penggunaan jasa pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan yang secara manual dan online yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang diperoleh nilai mean pada manual sebesar 44.7628 dengan standar deviasi 2.79888 dan online sebesar 42.0833 dengan standar deviasi 5.05692.

Hal ini menunjukkan bahwa kelompok kepuasan penggunaan jasa manual memiliki perbedaan dengan nilai mean lebih tinggi bila dibandingkan dengan kelompok dari kepuasan penggunaan jasa online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, dengan selisih nilai rata-rata sebesar 2.6769 sehingga dengan demikian H_0 dalam penelitian ini ditolak dan H_a diterima, yang memiliki arti bahwa ada perbedaan rata-rata penggunaan jasa manual maupun online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Selanjutnya untuk mengetahui nilai komperatif dari penggunaan jasa manual maupun online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dapat dilihat dari hasil pengujian *independent sample test*, yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.9
Hasil Uji Komparatif Kepuasan Penggunaan Jasa Pada Kantor Imigrasi
Kelas I Khusus Medan
Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
uraian Equal variances assumed	8.768	.003	5.513	262	.000	2.67949	.48607	1.72238	3.63659
Equal variances not assumed			5.002	152.463	.000	2.67949	.53572	1.62109	3.73788

Berdasarkan data tabel diatas dengan demikian dapat diuraikan pengujian sebagai berikut :

1. Hipotesis

$H_a : \mu_A \neq \mu_B$ (Ada perbedaan penggunaan jasa manual maupun online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan)

2. Uji Statistik :

$$t_{hitung} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}} \text{ atau } t_{hitung}$$

$$t_{hitung} = \frac{44.7628 - 42.0833}{\sqrt{\frac{2.79888_{s2} + 5.05692_{s6}}{2}}}$$

$$t_{hitung} = 5,002$$

Dengan ketentuan $t_{tabel} = (df) n-2$ atau $88-2 = 86$

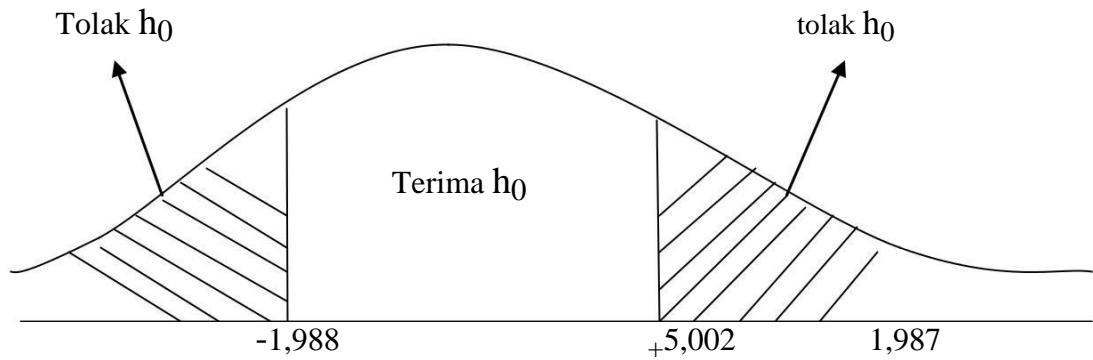
$$t_{tabel} = 1,988$$

a. Kriteria Uji

Terima H_0 , jika $-t_t \leq t_h \leq \pm t_t$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa $-1,988 \leq 5,002 \leq \pm 1,988$

Hasil kriteria pengujian hipotesis diatas ternyata tidak sesuai dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dengan demikian maka H_0 ditolak. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat dari kurva distribusi normal sebagai berikut :



Gambar IV-4 Distribusi Kurva Normal

b. Kesimpulan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, yaitu terdapat perbedaan kepuasan penggunaan jasa yang dilihat dari manual dan online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, yang dapat dikatakan signifikan jika nilai perolehan sig 0,000, atau dengan persentase maka dapat dikategorikan signifikan

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif kepuasan konsumen secara manual maupun online mempunyai skor jawaban responden yang dalam kategori setuju, Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen secara manual maupun online yang dinilai berdasarkan persepsi pegawai telah dapat memberikan pengaruh pada kemajuan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Berdasarkan hasil uji beda bahwa ada perbedaan kepuasan konsumen secara manual maupun online, dimana tingkat perbedaannya masih dalam kategori cukup kuat.

Hal ini terlihat dari beberapa pengujian yang dilakukan dengan menggunakan uji beda, dimana hasil dalam pengujian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam kepuasan konsumen secara manual maupun online. Hal

ini terlihat dari pengujian *independent sample test* yang dilakukan baik bagi kepuasan penggunaan jasa manual maupun online yang dilihat dari $t_{hitung} (5,002) > t_{tabel} (1,988)$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Dimana untuk tanggapan pengguna jasa mengenai kualitas pelayanan pada pernyataan pekerjaan secara cepat dan tepat, pelanggan lebih memilih secara online lebih tinggi daripada manual sebesar 58,3%. Sedangkan pengguna jasa mengenai fasilitas mengenai tempat yang bersih dan ketersediaan air yang cukup, pelanggan lebih memilih secara online lebih tinggi daripada manual sebesar 66,7%.

Untuk tanggapan pengguna jasa mengenai komunikasi pada pernyataan mengenai bahasa yang mudah dipahami, pelanggan lebih memilih secara manual lebih tinggi daripada online sebesar 57,7%.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan nilai statistic deskriptif untuk kepuasan penggunaan jasa pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan yang secara manual dan online yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata yang diperoleh nilai mean pada manual sebesar 44.7628 dengan standar deviasi 2.79888 dan online sebesar 42.0833 dengan standar deviasi 5.05692.

Hal ini menunjukkan bahwa kelompok kepuasan penggunaan jasa manual memiliki perbedaan dengan nilai mean lebih tinggi bila dibandingkan dengan kelompok dari kepuasan penggunaan jasa online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, dengan selisih nilai rata-rata sebesar 2.6769 sehingga dengan demikian H_0 dalam penelitian ini ditolak dan H_a diterima, yang memiliki arti bahwa ada perbedaan rata-rata penggunaan jasa manual maupun online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Perbandingan kepuasan penggunaan jasa antara secara manual dan online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan menunjukkan ada perbedaan, dengan nilai rata-rata perbedaan untuk kepuasan penggunaan jasa manual 44.7628, sedangkan yang online sebesar 42.0833 dengan selisih nilai rata-rata sebesar 2.6795.
2. Terdapat perbedaan kepuasan penggunaan jasa antara secara manual dan online Imigrasi Kelas I Khusus Medan dengan nilai perolehan $t_{hitung} (5,002) > t_{tabel} (1,988)$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, yang artinya kepuasan penggunaan jasa secara manual dibandingkan dengan secara online, dimana tidak semua masyarakat mengerti atas penggunaan internet.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan, maka dapat disarankan bahwa:

1. Diharapkan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dimilikinya saat ini. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka pelanggan akan puas dan kembali menggunakan jasa sehingga dapat meningkatkan citra positif bagi perusahaan.

2. Dengan penilaian yang baik dari pengguna Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, diharapkan perpustakaan terus meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang sudah ada dan berusaha untuk terus melayani pengguna dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Ke Tujuh*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Arikunto, S. (2013). *Pendekatan Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arishuta, Damartaji. (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Ari, Prasetio. (2012).“*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. Jurnal Manajemen, Vol.1 No.4.
- Basu, Swasta Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern* . Yogyakarta: Liberty.
- Basu, Swasta Irawan. (2000). *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta : Liberty.
- Bayu, Hadayanto Mulyono, dkk. (2007). “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*”, Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Volume 4, No. 2
- Buchari, Alma. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Revisi, Bandung* : Alfabeta.
- Budiman, Rusli. (2004). *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Barata, Atep. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Medika
- Dwiyafornasnto, Agus. (2003). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Fandy, Tjiptono. (2002). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta : ANDI.

- Fandy, Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Manajemen Edisi Revisi*. Yogyakarta : ANDI.
- Fandy, Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa* .Yogyakarta : ANDI.
- Ferry, Yudhi. (2008). “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera)*.”
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 21. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.*
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Husein, Umar. (2008). *Metedologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja grafindo Persada.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo. hal 38
- Kasmir. (2014). *Kewirausahaan* . Jakarta : Rajawali Pers
- Kasmir. (2005). *Etika Customer service*. Jakarta: PT. Raja Gravindo Persada
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller . (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas*. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid II*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Marzuki. (2005). *Metedologi Riset*, Yogyakarta : Ekonisia
- Medan.imigrasi.go.id/antrian_online*

- Moh, Nazir. (2011). *Metedologi Penelitian, Cetakan Ketujuh*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Moh, Nazir. (2004). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Parasuraman A, Valerie. (2001). *Delivery Quality Service*. New York ; the Free Press hlm.162 (diterjemahkan oleh Sutanto)
- Sadili, Samsudin. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Simamora, Henry. (2004) . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YPKN.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis Edisi 1*.Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Transtrianingsih. (2011). "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo*", Jurnal Manajemen
- Zeithaml, Valerie A and Bitner, M.J. (2003) . *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill