

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



Oleh :

FEBRI SULISTIANA GAYATRI
1405161013

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**



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

Jl. Kapt. Mochtar 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 Jum'at, tanggal 02 Maret 2018, Pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : FEBRI SULISTIANA GAYATRI
N P M : 1405161013
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN

Dinyatakan : (B) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

Penguji I

Penguji II


Dr. H.M. EFFENDY PAKPAHAN, S.E., M.M.


DELYANA R. PULUNGAN, S.E., M.Si

Pembimbing


MUTIA ARDA, S.E., M.Si

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


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


ADE GUNAWAN, S.E., M.Si



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

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Lengkap : FEBRI SULISTIANA GAYATRI
N.P.M : 1405161013
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2018

Pembimbing Skripsi

MUTIA ARDA, SE., M.Si

Diketahui/Disetujui
Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU

Dr. HASRUDY TANJUNG, SE., M.Si

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU



H. JANURI, SE., MM., M.Si

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : FEBRI SULISTIANA GAYATRI
NPM : 1405161013
Konsentrasi : PEMASARAN
Fakultas : Ekonomi (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/IESP/
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merekayasa data angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas 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, 07 NOV 2017
Pembuat Pernyataan



NB :

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



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

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Universitas / PTS : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Jurusan / Prog.Studi : MANAJEMEN
Jenjang : STRATA SATU (S-1)

Ketua Program Studi : Dr. HASRUDY TANJUNG, SE., M.Si
Dosen Pembimbing : MUTIA ARDA, SE., M.Si

Nama : FEBRI SULISTIANA GAYATRI
NPM : 1405161013
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS MEDAN

Tgl	Bimbingan Skripsi	Paraf	Keterangan
13/03-2018	Sesuaiakan penulisan dengan format FEB Umasul. Uj. validasi dan Peli-kultr dijadun 1 tabel.	m	
20/03-2018	tambahan hari disidiki garaben responden, tem, penelitian terdahulu dalam pembahasan Perbaiki bab I kesimpulan dan saran	m	
28/03-2018	lengkap lampiran dan abstrak diperbaiki	m	
29/03-2018	Ace fidas	m	

Medan, Maret 2018

Diketahui / Disetujui

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

MUTIA ARDA, SE., M.Si

Dr. HASRUDY TANJUNG, SE., M.Si

ABSTRAK

Febri Sulistiana Gayatri (1405161013) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan konsumen setelah merasakan manfaat suatu produk maupun jasa yang sudah ia terima dengan harapan yang diinginkan. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa besar tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan seorang nasabah atau pemakai jasa tersebut. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kecenderungan semakin bertambahnya calon pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Adapun populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang melakukakn pengurusan paspor dengan sampel sebanyak 57 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang diuji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, regresi sederhana, uji F, uji t, dan koefisien determinasi.

Pada penelitian ini kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 41,8% sedangkan sisanya sebesar 58,2% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah rabbil' alamin dengan segenap kerendahan hati, penulis mengucapkan puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.**

Dalam penyusunan proposal ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya proposal ini penulis tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak baik yang bersifat moril maupun materil. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orangtua tercinta Ayahanda Tahyuddin MY dan Ibunda Zuraidah serta kakak Nanda Rizkia Putri yang sampai saat ini telah memberi doa, semangat dan dukungan kepada penulis, kiranya Allah SWT membalasnya dengan segala berkah-Nya.
2. Bapak Dr. H. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Januri, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Binsis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

5. Bapak Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Syarifuddin Hsb, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Mutia Arda, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang memberikan saran kepada penulis yang meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan penulis dalam pembuatan proposal ini.
8. Rekan-rekan biro Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu penulis dalam segala hal penyelesaian proposal ini.
9. Bapak Fery Monang Sihite, S.H, M.H selaku Kepala Kantor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan beserta staf yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.
10. Sahabat tersayang Syahmadan Ritonga yang selalu membantu, memotivasi dan menemani penulis dalam penyelesaian proposal ini.
11. Teman-teman seperjuangan Rahayu Ningsih dan Tria Rizki Amalia yang sedang berjuang bersama untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen dan semoga kita sukses selalu.
12. Teman-teman Mahasiswa angkatan 2014 terkhusus Manajemen D malam.

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

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

Medan, Maret 2018

Penulis

FEBRI SULISTIANA GAYATRI

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan dan Rumusan Masalah.....	4
1. Batasan Masalah.....	4
2. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Uraian Teori.....	6
1. Kepuasan Pelanggan.....	6
a. Defenisi Kepuasan Pelanggan.....	6
b. Faktor-fakor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	7
c. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	10
2. Kualitas Pelayanan.....	12

a.	Defenisi Kualitas Pelayanan.....	12
b.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	13
c.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
B.	Kerangka Konseptual.....	15
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	15
C.	Hipotesis.....	17
BAB III	METODE PENELITIAN.....	18
A.	Pendekatan Penelitian.....	18
B.	Definisi Operasional Variabel.....	18
C.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
D.	Populasi dan Sampel.....	21
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	22
F.	Teknik Analisis Data.....	27
1.	Uji Asumsi Klasik.....	27
a.	Uji Normalitas.....	27
b.	Uji Kolinieritas.....	27
c.	Uji Heteroskdastisitas.....	28
2.	Regresi Sederhana.....	28
3.	Uji t (Parsial).....	29
4.	Uji F (Simultan).....	29
5.	Uji Koefisien Determinan.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Hasil Penelitian.....	31
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	31
2. Karakteristik Responden.....	32
B. Analisis Jawaban Responden.....	35
1. Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	35
2. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	39
C. Analisis Data Penelitian.....	41
1. Uji Asumsi Klasik.....	41
a. Uji Normalitas.....	41
b. Uji Multikolonieritas.....	42
c. Uji Heteroskedastisitas.....	43
2. Regresi Sederhana.....	44
3. Uji t (Parsial).....	45
4. Uji F (Simultan).....	47
5. Uji Koefisien Determinan.....	48
D. Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II-1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar IV-1 Uji Normalitas.....	42
Gambar IV-2 Uji Heteroskedastisitas.....	43

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III-1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
Tabel III-2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
Tabel III-3 Tabel Waktu Penelitian.....	21
Tabel III-4 Skala Likert.....	23
Tabel III-5 Uji Validitas Variabel X.....	24
Tabel III-6 Uji Validitas Variabel Y.....	25
Tabel III-7 Uji Reliabilitas.....	26
Tabel IV-1 Skala Likert.....	31
Tabel IV-2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel VI-3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel IV-4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	34
Tabel IV-5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	34
Tabel IV-6 Distribusi Responden Berdasarkan Tujuan Pembuatan Paspor...	35
Tabel IV-7 Alternatif Jawaban Responden Variabel X.....	36
Tabel IV-8 Alternatif Jawaban Responden Variabel Y.....	49
Tabel IV-9 Uji Linear Sederhana.....	44
Tabel IV-10 Uji t (Parsial).....	46
Tabel IV-11 Uji F (Simultan).....	48
Tabel IV-12 Uji Koefisien Determinan.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik oleh aparaturnya pemerintah pada saat ini masih dijumpai berbagai kelemahan sehingga belum dapat menghasilkan kepuasan yang diharapkan masyarakat. Dilihat dari fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat maka pemerintahan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dalam Sunyoto 2013, hal. 35). Kepuasan pelanggan merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk.

Ada beberapa faktor-faktor yang mendorong seseorang merasa puas (Irawan 2004, hal. 37) antara lain : kualitas produk, harga service quality, emotional faktor, biaya dan kemudahan.

Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. (Sutedja 2007, hal. 5). Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto 2007, hal. 105).

Untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik (Jusuf Suit dan Almasdi 2012, hal. 88). Pelayanan adalah

suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan (Gronroos dalam Ratminto 2005, hal. 2).

Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms dalam Tjiptono 2012, hal. 157). Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Sedangkan Meskipun upaya tersebut telah dilakukan oleh pemerintah, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini (Surijadi 2012, hal. 7).

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terutama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, maka Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sebagai lembaga pemerintahan yang bergerak dibidang jasa pelayanan paspor selalu berusaha meningkatkan pelayanan baik untuk masyarakat dalam negeri maupun masyarakat luar negeri.

Permasalahan yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan terkait kepuasan pelanggan adalah masih kurangnya service quality yang diberikan oleh aparatur seperti pelayanan perpanjangan paspor ataupun pembuatan paspor baru yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP). Selain itu masalah lain yang terkait kurangnya kemudahan tentang pembayaran paspor yang sering mengalami gangguan jaringan sehingga membuat proses pembuatan paspor baru maupun perpanjangan paspor menjadi lebih lama (berhari-hari).

Masalah yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan terkait kualitas pelayanan adalah masih kurangnya spontanitas aparatur dalam menyelesaikan masalah dan kesulitan pelanggan. Selain itu, masalah yang terkait kualitas pelayanan adalah kurangnya kemampuan aparatur dalam memberikan keramahan dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan dan masih kurangnya pelayanan yang diberikan aparatur secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan yang tidak tercapai karena aparatur dalam melaksanakan tugas yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) serta kurangnya kemudahan dalam melakukan pembayaran yang disebabkan oleh gangguan jaringan.
2. Pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan masih terbilang buruk disebabkan oleh kurangnya kemampuan aparatur dalam memberikan keramahan dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan dan masih

kurangnya pelayanan yang diberikan aparaturnya secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pelanggan.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi oleh tingkat kepuasan pelanggan pembuatan paspor dalam kurun waktu 1 (satu) tahun terakhir, yaitu pada bulan Januari 2017 sampai dengan bulan Desember 2017. Salah satu penyebabnya karena minimnya kehandalan (*reliability*) yang dimiliki.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pemohon keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dilihat dari dua segi, yakni segi teoritis dan segi praktis.

a. Manfaat Teoritis

Dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong ilmu pengetahuan manajemen pemasaran, khususnya yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Manfaat Praktis

Memberi masukan yang berarti bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dalam meningkatkan kinerja karyawannya, khususnya pada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Manfaat Penelitian yang akan datang

Penelitian ini juga diharapkan sebagai sumber informasi dan referensi dalam penelitian sejenis yang nantinya dapat memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut dimasa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori

1. Kepuasan Pelanggan

a. Defenisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan konsumen setelah merasakan antara apa yang sudah dia terima dengan harapan yang diinginkannya. Pelanggan akan merasa puas jika nilai yang diberikan oleh produk atau jasa memuaskan pelanggan dalam waktu yang lama. Pelanggan yang puas akan produk maupun jasa yang ditawarkan biasanya memiliki keinginan untuk membeli kembali produk serta kembali menggunakan jasa saat kebutuhan yang sama muncul kembali pada waktu tertentu. Dengan demikian kepuasan adalah faktor utama bagi konsumen untuk melakukan pembelian produk maupun jasa secara berulang. (Arianty 2015, hal. 20).

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

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

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik. Jika tidak pelanggan akan kecewa. Maka perusahaan harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut sehingga pelanggan bisa menjadi puas. Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering dengan suatu perusahaan, sehingga keuntungan perusahaan semakin besar (Gerson 2002, hal. 24).

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

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupyoadi 2001) antara lain :

- 1) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Faktor –faktor yang pendorong kepuasan pelanggan (Irawan 2004, hal. 37) adalah sebagai berikut

- 1) Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- 2) Harga, untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan value for money yang tinggi.

- 3) Service quality, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.
- 4) Emotional Factor, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
- 5) Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan menurut (Gaspersz dalam Nasution 2005, hal. 50) adalah sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan

seyogianya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan.

c. Indikator Kepuasan Pelanggan

Atribut pembentuk kepuasan (Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono 2004, hal. 101) 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 kesediaan 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) Kesiediaan merekomendasikan. Merupakan kesiediaan 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.

Indikator kepuasan pelanggan (Kotler 2001) adalah sebagai berikut :

- 1) Pelanggan yang ada lebih prospektif, artinya pelanggan loyal akan memberi keuntungan besar kepada institusi.
- 2) Biaya mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibanding menjaga dan mempertahankan pelanggan yang ada .
- 3) Pelanggan yang sudah percaya kepada institusi dalam suatu urusan akan percaya juga dengan urusan lainnya .
- 4) Biaya operasi institusi akan menjadi efisien jika memiliki banyak pelanggan yang loyal.
- 5) Institusi dapat mengurangi biaya psikologis dan sosial dikarenakan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan institusi.

- 6) Pelanggan loyal akan selalu membela institusi bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan

a. Defenisi Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik (Goeth dan Davis dalam Tjiptono 2012, hal. 51).

Pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain (Sutedja 2007, hal. 5). Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto 2007, hal. 105).

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Gronroos dalam Ratminto 2005, hal. 2)

Kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan

atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung (Lewis dan Booms dalam Tjiptono 2012, hal. 157).

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Gronroos 2002), yaitu :

- 1) Menjaga dan memperhatikan , bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
- 2) Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
- 3) Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.
- 4) Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usah-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

- 1) Bukti Fisik (*tangible*) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan

- d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. (Prayoga 2016)
- 2) Keandalan (*reliability*) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
- a) Kecermatan petugas dalam melayani
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. (Prayoga 2016)
- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. (Prayoga 2016).
- 4) Jaminan (*assurance*) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

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

(Prayoga 2016)

5) Empati (*Empathy*) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

- a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- b) Petugas melayani dengan sikap ramah
- c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
- e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. (Prayoga

2016)

B. Kerangka Konseptual

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis dan Booms dalam Tjiptono 2012, hal. 157). Artinya pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan pelanggan berdasarkan kebutuhan pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan.

Meskipun upaya maksimal yang dilakukan oleh pemerintah namun realita pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan dikarenakan banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan publik masih sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan dan sikap petugas yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintahan saat ini (Suriadi 2012, hal. 7)

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

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

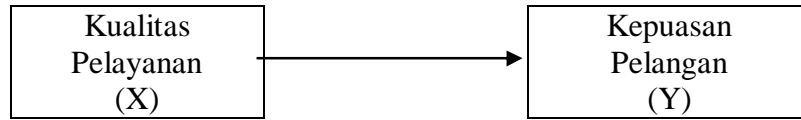
Hasil penelitian Anuraga (2012) menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tangap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Anuraga (2012)

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

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi : (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik

persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



C. Hipotesis

- 1) H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.
- 2) H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, yaitu menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data. Penelitian ini muncul karena adanya perubahan paradigma sehingga dapat dipandang sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna.

Secara umum penelitian kualitatif memiliki karakteristik (Bodgan dan Biklen dalam Sugiono 2005, hal. 9) sebagai berikut :

- 1) Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci
- 2) Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.
- 3) Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau outcome.
- 4) Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif
- 5) Penelitian kualitatif lebih menekanka makna (data dibalik yang teramati).

B. Definisi Operasional

1. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Setyawan dan Susila dalam Usahawan (2004:31), Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan

pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan yang diberikan baik secara *tangible* maupun *intangibile*, dalam hal ini penilaian dilakukan oleh pelanggan mengenai kategori jasa yang diberikan (Setyawan dan Susila dalam Usahawan 2004, hal. 31).

Table III-1 Indikator Kepuasan Pelanggan

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

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

- a) Bukti Fisik (*tangible*) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. (Prayoga 2016)
- b) Keandalan (*reliability*) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. (Prayoga 2016)
- c) Daya Tanggap (*responsiveness*) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. (Prayoga 2016)
- d) Jaminan (*assurance*) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. (Prayoga 2016)
- e) Empati (*emphaty*) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. (Prayoga 2016)

Tabel III-2 Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator
1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)
5	Empati (<i>Emphaty</i>)

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan yang beralamat di Jln. Jend. Gatot Subroto Km. 6,2 No. 268 Medan. Topik yang diteliti yaitu tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Menimbang pentingnya suatu kualitas pelayanan pembuatan paspor, menjalankan atau menangani pengurusan paspor dan menciptakan kepuasan pelayanan untuk masyarakat.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada Bulan Desember hingga Bulan Maret 2018. Tabel waktu penelitian dapat adalah sebagai berikut :

Tabel III-3 Waktu penelitian

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

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yg berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individ dalam ruang lingkup yg akan diteliti (Martono 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pembuatan paspor 1 (satu) tahun terakhir yaitu pada Bulan Januari 2017 sampai dengan Bulan Desember 2017 yang berjumlah 1.301 orang.

Meskipun populasi termasuk dalam populasi tak terhingga, dalam pelaksanaan penelitian tidak perlu untuk melibatkan semua populasi. Populasi dapat diwakilkan oleh sebagian anggotanya saja yang disebut dengan sampel.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian Dari populasi yg memiliki cirri-ciri atau keadaan tertentu yg akan diteliti (Martono 2011). Dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus Slovin.

Rumus Slovin :

$$n = N / [1 + N \cdot (e)^2]$$

$$n = 1301 / [1 + 1301 \cdot (10\%)^2]$$

$$n = 1301 / [1 + 1301 \cdot (0,1)^2]$$

$$n = 1301 / [1 + 1301 \cdot (0,01)]$$

$$n = 1301 / [13,01 + 10]$$

$$n = 1301 / 23,01$$

$n = 56,5$. maka digenapkan menjadi 57 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan teliti dalam penelitian ini, maka penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan:

1. Wawancara (Interview)

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

2. Studi Dokumentasi

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

3. Daftar Angket

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

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

Tabel III-4

Skala Likert

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

Sumber: Juliandi dan Irfan(2013:73)

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

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

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

a. Uji Validitas

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

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

(Sugiyono 2002, hal. 76)

Dimana:

n = banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x_i$ = jumlah pengamatan variabel X

$\sum y_i$ = jumlah pengamatan variabel Y

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

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

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

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

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

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

1) Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Berikut ini adalah table hasil perhitungan validitas untuk variabel X dengan menggunakan SPSS 22.0.

Tabel III-5
Uji Validitas Variabel X

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0,551 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 2	0,543 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 3	0,584 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 4	0,775 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 5	0,757 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 6	0,792 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 7	0,854 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 8	0,829 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 9	0,776 (positif)	0,000<0,05	Valid
Item 10	0,717 (positif)	0,000<0,05	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Berdasarkan hasil perhitungan yang penulis lakukan dengan menggunakan SPSS 22.0, dapat disimpulkan bahwa dari semua pernyataan dinyatakan valid karna nilai korelasi $>0,226$ dan probabilitas $<0,005$.

2) Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

Berikut ini adalah table hasil perhitungan validitas untuk variabel X dengan menggunakan SPSS 22.0.

Tabel III-6
Uji Validitas Variabel Y

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
Item 1	0,856 (positif)	0,000 $<$ 0,05	Valid
Item 2	0,899 (positif)	0,000 $<$ 0,05	Valid
Item 3	0,957 (positif)	0,000 $<$ 0,05	Valid
Item 4	0,962 (positif)	0,000 $<$ 0,05	Valid
Item 5	0,956 (positif)	0,000 $<$ 0,05	Valid
Item 6	0,692 (positif)	0,000 $<$ 0,05	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Berdasarkan hasil perhitungan yang penulis lakukan dengan menggunakan SPSS 22.0, dapat disimpulkan bahwa dari 6 pernyataan dinyatakan valid karna nilai korelasi $>0,226$ dan probabilitas $<0,005$.

b. Uji Reliabilitas

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

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

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

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

Dimana:

r = Realibilitas Instrumen

K = Banyaknya butir soal

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

σ_1^2 = Varians total

- a) Jika nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$ maka realibititas cukup baik.
- b) Jika nilai Cronbach's Alpha $\leq 0,60$ maka realibilitas kurang baik

Berikut ini adalah table hasil perhitungan validitas dengan menggunakan SPSS 22.0.

Tabel III-7
Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,896	10	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,970	6	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Berdasarkan hasil perhitungan yang penulis lakukan dengan menggunakan SPSS 22.0, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel yaitu Kuaitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan reliabel. Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel Kualitas Pelayanan (X) $> 0,60$ atau $0,896 > 0,60$ yang berarti dapat dinyatakan cukup baik atau reliabel. Sedangkan nilai Cronbach's Alpha pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) $> 0,60$ atau $0,970 > 0,60$ yang berarti dapat dinyatakan cukup baik atau reliabel.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dan deskriptif, dengan teknik analisis data sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah model regresi variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal/tidak (Juliandi dan Irfan 2013, hal. 169). Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normal p – p plot of regression standartlized residual. Uji ini dapat digunakan untuk melihat model regresi normal atau tidaknya dengan syarat yaitu apabila data mengikuti garis diagonal dan menyebar disekitar garis diagonal tersebut.

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan mengikuti garis diagonal tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini digunakan untuk menemukan apakah terdapat korelasi yang tinggi diantara variable bebas dalam model regresi linier. Uji multikolinieritas juga terdapat beberapa ketentuan yaitu:

- 1) Bila $VIF > 5$, berarti terdapat masalah yang serius pada multikolinieritas.

- 2) Bila $VIF < 5$, berarti tidak terdapat masalah yang serius pada multikolinieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan agar mengetahui adanya ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan dalam sebuah model regresi. Bentuk pengujian yang digunakan dengan metode informal atau metode grafik scatterplot. Dasar analisis:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedassitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

2. Regresi Sederhana

Regresi sederhana digunakan untuk mengetahui bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen. Alasan menggunakan regresi sederhana karena judul tersebut meneliti 1 variabel bebas (x)

$$Y = a + b_1x_1$$

(Sugiyono 2012, hal. 227)

Dimana :

Y = Keputusan data yg diterima

a = Konstanta

b_1 = Koefisien Regresi

x_1 = kualitas pelayanan

3. Uji t (Parsial)

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

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah data pengamatan

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

keterangan:

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

4. Uji F (Simultan)

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

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

(Sugiyono 2008, hal. 257)

Dimana:

Fh : f hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan f table

R : Jumlah variabel ganda

K : Jumlah variabel independen

n : jumlah sampel

Adapun bentuk pengujian diri uji f adalah sebagai berikut:

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

Kriteria kepuasan pelanggan pada uji f ini adalah sebagai berikut:

- a) Tolak Ho apabila $F \text{ hitung} \geq f \text{ table}$ atau $- f \text{ hitung} \leq \text{table}$
- b) Terima Ho apabila $f \text{ hitung} < f \text{ table}$ atau $- f \text{ hitung} > - f \text{ table}$.

5. Uji Koefisien Determinan

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

$$D = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

D = Koefisien determinasi

R = Nilai korelasi berganda

100% = Persentase kontribusi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengolah data dalam bentuk angket yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel X (Kualitas Pelayanan), 6 pernyataan variabel Y (Kepuasan Pelanggan). Adapun angket yang disebar oleh penulis ini diberikan kepada 57 orang yang membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sebagai sampel penelitian. Setelah dilakukan penelitian oleh penulis, maka berbagai data tentang keadaan responden dalam hal ini disajikan data yang diperoleh selama masa penelitian yang berlangsung di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Yang bertujuan untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan metode yang digunakan penulis adalah Metode Skala Likert yang terdiri dari 5 (lima) opsi pernyataan dengan bobot penilaian sebagai berikut yang kemudian diolah dan dianalisis.

Tabel IV-1
Skala Likert

Skala	BOBOT
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dari tabel diatas berlaku baik dalam menghitung variabel X1 yaitu variabel bebas (Kualitas Pelayanan) maupun variabel terikat (Kepuasan Pelanggan). Jadi setelah kuesioner disebar dan di isi oleh responden, maka penelitian mentabulasi data dari tiap pernyataan melalui langkah-langkah diatas. Dalam penelitian ini disebar sebanyak 57 orang.

2. Karakteristik Responden

Dalam menyebarkan angket yang penulis lakukan terhadap 57 responden, tentu memiliki perbedaan karakteristik baik itu jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan maupun tujuan pembuatan paspor. Banyaknya penggunaan pelayanan jasa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, oleh karena itu perlu adanya pengelompokkan untuk masing-masing identitas pribadi para responden. Data kuesioner yang disebar diperoleh beberapa karakteristik responden, yakni jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan dan tujuan pembuatan paspor. Tabel-tabel dibawah ini akan menjelaskan karakteristik responden penelitian.

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan jenis kelamin pada 57 responden pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV-2
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	29	50,9
2	Perempuan	28	49,1
Total		57	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 29 responden atau 50,9%. Sedangkan responden perempuan sebanyak

28 orang atau 49,1%. Sehingga dapat disimpulkan dari para responden yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan adalah laki-laki.

b. Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan usia pada 57 responden pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV-3
Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Frekuensi	%
1	< 20 tahun	10	17,5
2	21 - 30 tahun	17	29,8
3	31 - 40 tahun	21	36,8
4	41 - 50 tahun	7	12,3
5	> 50 tahun	2	3,5
Total		57	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar usia responden adalah 31-40 tahun yaitu sebanyak 21 orang (36,8%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan lebih banyak yang berusia 31-40 Tahun.

c. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan pendidikan terakhir pada 57 responden pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel VI-4
Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	%
1	Tidak Sekolah	1	1,8
2	SD Sederajat	2	3,5
3	SMP Sederajat	12	21,1
4	SMA Sederajat	27	47,4
5	Diploma	6	10,5
6	Sarjana	6	10,5
7	lainnya	3	5,3
Total		57	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah SMA Sederajat yaitu sebanyak 27 orang (47,4%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan lebih banyak berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA Sederajat).

d. Berdasarkan Pendapatan

Untuk mengetahui tingkat persentase berdasarkan pendapatan pada 57 responden pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel VI-5
Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Frekuensi	%
1	< Rp.2.000.000	14	24,6
2	Rp. 2.000.000-Rp. 3.000.000	32	56,1
3	Rp. 4.000.000-Rp. 5.000.000	8	14,0
4	> Rp. 5.000.000	3	5,3
Total		57	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pendapatan responden adalah Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000 yaitu sebanyak 32 orang (56,1%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor

Imigrasi Kelas I Khusus Medan lebih banyak berpendapatan Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000.

e. Berdasarkan Tujuan Pembuatan atau Perpanjangan Paspor

Tabel VI-6
Identitas Responden Berdasarkan Tujuan Pembuatan atau Perpanjangan Paspor.

No	Tujuan Pembuatan Paspor	Frekuensi	%
1	Liburan	24	42,1
2	Pendidikan	6	10,5
3	Bekerja	6	10,5
4	lainnya	21	36,8
Total		57	100,0

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar tujuan pembuatan atau perpanjangan paspor responden adalah liburan yaitu sebanyak 24 orang (42,1%). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan lebih banyak yang bertujuan untuk liburan.

B. Analisis Jawaban Responden

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Responden untuk kategori pernyataan kualitas pelayanan adalah sebanyak 57 orang. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk melihat hubungan yang diberikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang terdiri dari 10 pernyataan. Berikut ini adalah tabel tabulasi data angket untuk variabel X yaitu Kualitas Pelayanan.

Tabel VI-7
Alternatif Jawaban Responden Tentang Vaeriable X

No	Alternatif Jawaban									
	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	18	32	31	54,3	8	14	0	0	0	0
2	16	28	32	56	9	15,8	0	0	0	0
3	0	0	31	54,3	18	32	8	14	0	0
4	0	0	12	21	28	49	16	28	0	0
5	0	0	15	26,3	29	50,8	13	22,8	0	0
6	0	0	17	29,8	31	54,3	9	15,8	0	0
7	0	0	20	35	28	49	9	15,8	0	0
8	0	0	20	35	29	50,8	8	14	0	0
9	0	0	21	36,8	28	49	8	14	0	0
10	0	0	23	40,3	28	49	6	10,5	0	0

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Jawaban responden tentang “Kondisi fisik bangunan, kebersihan, kerapian dan kenyamanan lingkungan didalam kantor baik dan nyaman”, sebagian besar responden menjawab Setuju sebesar 31 orang atau 55,3% dan 18 orang atau 32% menjawab Sangat Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik (*Tangible*) terkait bangunan kantor dalam kondisi baik dan nyaman. Meskipun ada 8 orang atau 14% yang merasa kondisi fisik bangunan kantor kurang baik dan nyaman.
- 2) Jawaban responden tentang “Fasilitas pendukung yang disediakan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan seperti ruang tunggu, musholla, parkir, dll memadai”, sebagian besar responden menjawab Setuju sebesar 32 orang atau 56% dan 16 orang atau 28% menjawab Sangat Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa Bukti Fisik (*Tangible*) terkait fasilitas kantor sudah memadai. Meskipun masih ada sebagian kecil fasilitas yang kurang baik terlihat dari jawaban 9 orang atau 31,8% yang menjawab Kurang Setuju.

- 3) Jawaban responden tentang “Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat baik dan ramah”, sebagian besar responden menjawab Setuju sebesar 31 orang atau 54,3%. Meskipun masih ada sebagian petugas yang memberikan pelayanan yang kurang ramah yang terlihat dari 18 orang atau 32% menjawab Kurang Setuju dan 8 orang atau 14% menjawab Tidak Setuju.
- 4) Jawaban responden tentang “Ketepatan waktu dalam pengurusan paspor sangat baik dan sesuai dengan waktu yang ditentukan”, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 28 orang atau 49% dan 16 orang atau 28% menjawab Tidak Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengurusan paspor yang ada pada Kantor Imigrasi tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.
- 5) Jawaban responden tentang “Petugas cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan dalam pengurusan paspor”, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 29 orang atau 50,8% dan ada 13 orang atau 22,8% menjawab Tidak Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan masih lambat dalam menyelesaikan keluhan para pemohon atau pelanggan.
- 6) Jawaban responden tentang “Kesadaran dan kemandirian petugas untuk membantu jika terjadi kesalahan dalam pengurusan paspor“, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 31 orang atau 54,3% dan 9 orang atau 15,8% menjawab Tidak Setuju. Hal ini masih kurangnya Daya Tanggap (*Responsiveness*) para petugas Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

- 7) Jawaban responden tentang “Kemampuan petugas pada saat memberikan informasi kepada pemohon yang melakukan pengurusan paspor dapat dipercaya”, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 28 orang atau 49% dan 9 orang atau 15,8% menjawab Tidak Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan tidak memberikan Jaminan (*Assurance*) kepada para pelanggan atau pemohon terkait dengan pemberian informasi yang dapat dipercaya pelanggan atau pemohon.
- 8) Jawaban responden tentang “Kemampuan petugas dalam memberikan petunjuk jika pemohon mengalami kesulitan sangat baik dan dapat dipercaya”, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 29 orang atau 50,8% dan 8 orang atau 14% menjawab Tidak Setuju. Hal ini menandakan kurang terpercayanya petugas Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dalam pemberian petunjuk kepada para pelanggan atau pemohon.
- 9) Jawaban responden tentang “Petugas sangat akrab terhadap pemohon yang melakukan pengurusan paspor”, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 28 orang atau 49% dan 8 orang atau 14% menjawab Kurang Setuju. Hal ini menunjukkan kurangnya rasa empati yang ditunjukkan petugas pada saat pengurusan paspor.
- 10) Jawaban responden tentang “Petugas sangat simpatik dalam menangani pemohon atau pada saat terjadi hal-hal yang tidak terduga”, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 28 orang atau 49% dan 6 orang atau 10,5% menjawab Tidak Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya empati yang ditunjukkan petugas ketika terjadi hal-hal yang tidak terduga.

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

2. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

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

Tabel VI-8
Alternatif Jawaban Responden Tentang Variabel Y

Alternatif Jawaban										
No	SS		S		KS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	1,8	21	36,8	27	47,3	8	14	0	0
2	1	1,8	23	40,3	26	46	7	12,3	0	0
3	0	0	23	40,3	23	40,3	11	19,3	0	0
4	0	0	22	39	24	42	11	19,3	0	0
5	0	0	20	35	26	46	11	19,3	0	0
6	0	0	21	36,8	21	36,8	11	19,3	0	0

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

- 1) Jawaban responden tentang “Pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai bahkan melebihi apa yang diharapkan”, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 27 orang atau 47,3% dan 8 orang atau 14% menjawab Kurang Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas tidak sesuai dengan harapan para pelanggan atau pemohon.
- 2) Jawaban responden tentang “Fasilitas pendukung yang diberikan sesuai bahkan melebihi apa yang diharapkan”, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 26 orang atau 46% dan 7 orang atau 12,3% menjawab

Tidak Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pendukung yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan tidak sesuai dengan harapan para pelanggan atau pemohon.

- 3) Jawaban responden tentang “Berminat berkunjung kembali jika untuk melakukan perpanjangan paspor karena pelayanan yang diberikan oleh petugas sangat memuaskan”, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju 23 orang atau 40,3% dan 11 orang atau 19,3% menjawab Tidak Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan atau pemohon yang melakukan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan enggan berkunjung kembali untuk melakukan perpanjangan paspor karena pelayanan yang diberikan oleh petugas kurang memuaskan.
- 4) Jawaban responden tentang “Berminat berkunjung kembali untuk melakukan perpanjangan paspor karena fasilitas yang disediakan sangat memadai”, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 24 orang atau 42% dan 11 orang atau 19,3% menjawab Tidak Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan atau pemohon enggan berkunjung kembali untuk melakukan perpanjangan paspor karena fasilitas yang disediakan kurang memadai.
- 5) Jawaban responden tentang “Menyarankan kepada teman dan kerabat untuk pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan karena pelayanan yang diberikan petugas sangat baik”, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 26 orang atau 46% dan 11 orang atau 19,3% menjawab Tidak Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan atau pemohon yang telah melakukan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan belum atau tidak mendapatkan pelayanan dengan baik sehingga

pelanggan atau pemohon enggan menyarankan kepada teman dan kerabat mereka.

- 6) Jawaban responden tentang “Menyarankan Kepada teman dan kerabat untuk pengurusah paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan karena fasilitas yang diberikan memadai“, sebagian besar responden menjawab Kurang Setuju sebesar 21 orang atau 36,8% dan 11 orang atau 19,3 menjawab Tidak Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan atau pemohon yang telah melakukan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan belum atau tidak mendapatkan fasilitas yang memadai sehingga pelanggan atau pemohon enggan menyarankan kepada teman dan kerabat mereka.

C. Analisis Data Penelitian

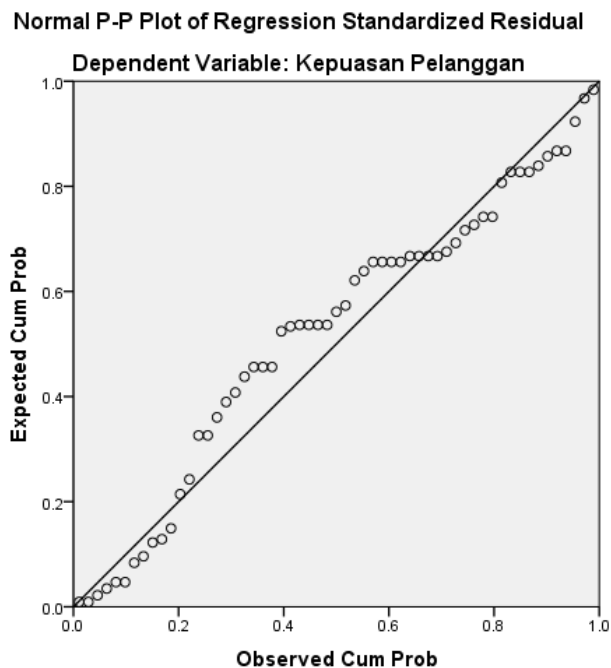
1. Uji Asumsi Klasik

Metode regresi merupakan model regresi yang menghasilkan estimator linear tidak bias yang terbaik (Best Linear Unbias Estimate). Pengujian Asumsi Klasik bertujuan untuk mengidentifikasi apakah regresi merupakan model yang baik atau tidak ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut yakni :

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independen memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Gambar IV-1 Uji Normalitas



Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Pada dasarnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika ada menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Berdasarkan Gambar IV-1 diatas dapat dilihat data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dikatakan regresi diatas berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

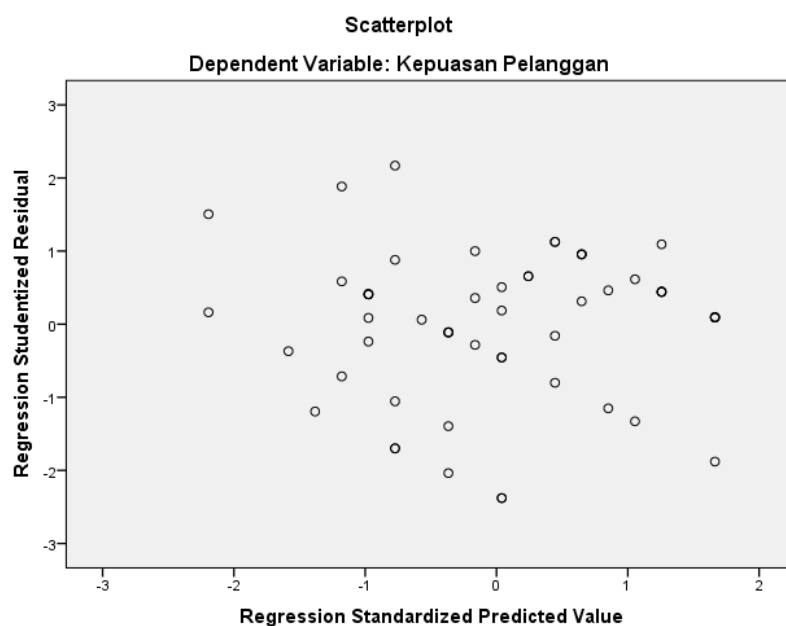
Uji Multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflansi varian (Variance Inflasi Factor VIP), yang tidak melebihi 4 atau 5.

Pada penelitian ini variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai Tolerance sebesar $1.000 > 0,1$ dan nilai VIF sebesar $1.000 < 10$ dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 dan 5). Sehingga tidak terjadi multikolonieritas dalam variabel ini.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Dasar pengambilan keputusannya adalah : jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar bawah dan diatas angka 0 sumbu y maka tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut gambar hasil pengujian yang dilakukan peneliti

Gambar IV-2
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi diatas berdasarkan hasil pengamatan scatterplot karna titik-titik menyebar secara acak tidak membentuk pola yang jelas dan teratur.

2. Regresi Linear Sederhana

Analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi sederhana. Dalam penelitian ini terdapat 1 variabel independen yaitu kualitas pelayanan, serta satu variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Adapun rumus dari regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + e$$

Tabel IV-9
Uji Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.167	2.916		.400	.690
	Kualitas Pelayanan	.537	.085	.647	6.288	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

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

$$Y = 1.167 + 0,537X_1$$

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

- a) Nilai konstanta (a) adalah 26.370 menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) bernilai 0, maka nilai kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan bernilai positif yaitu sebesar 1.167.
- b) Nilai koefisien regresi sederhana variabel Kualitas Pelayanan (X) bernilai positif yaitu 0,537 artinya jika ditingkatkan sebesar 100% maka nilai kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 53,7%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan maka semakin meningkat nilai kepuasan pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

3. Uji t (Parsial)

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

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi

n = jumlah data pengamatan

Kriteria :

- a) Jika $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 = diterima, sehingga tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b) Jika $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 = ditolak, sehingga ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel IV-10
Uji t (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.167	2.916		.400	.690
	Kualitas Pelayanan	.537	.085	.647	6.288	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Untuk kriteria uji t dilakukan pada tingkat $\alpha = 5\%$ diketahui $n=57$, dengan nilai untuk $df = n-k = 57 - 2 = 55$. Nilai t tabel untuk n adalah 0,266. T tabel ini digunakan sebagai kriteria dalam pengambilan keputusan.

- a) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai t hitung $6,288 > t$ tabel 0,266 dengan probabilitas $\text{sig} 0,000 < 0,05$ Dikarenakan nilainya lebih kecil dari 0,05 maka berdasarkan ketentuan uji parsial dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara parsial Kualitas Pelayanan (X) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

4. Uji F (Simultan)

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

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

(Sugiyono 2008, hal. 257)

Dimana:

F_h : f hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan f table

R : Jumlah variabel ganda

K : Jumlah variabel independen

n : jumlah sampel

Adapun bentuk pengujian diri uji f adalah sebagai berikut:

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

Kriteria penerimaan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

- a) Tolak Ho jika probabilitas yang dihitung \leq probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig \leq 0,05).
- b) Terima Ha jika probabilitas yang dihitung \geq probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig \geq 0,05).

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

Tabel IV-11
Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	391.597	1	391.597	39.539	.000 ^b
	Residual	544.719	55	9.904		
	Total	936.316	56			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan diperoleh nilai F hitung $39,539 > 4,06$ F tabel = $n - k - 1 = 57 - 1 - 1 = 55$ dengan probabilitas Sig $0,000 < \alpha 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis nol H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

5. Koefisien Determinan (R Square)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan varians variabel dependen. Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan seberapa besar variasi variabel Kepuasan Nasabah yang dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan.

Tabel IV-12
Koefisien Determinan (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.647 ^a	.418	.408	3.14706

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 22.0 (2018)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai R-Square atau koefisien determinasi adalah sebesar 0,148. Dan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau persentase pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, maka dapat diketahui melalui uji koefisien determinasi seperti berikut :

$$\begin{aligned} \text{KD} &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,148 \times 100\% \\ &= 14,8\% \end{aligned}$$

Nilai R-Square diatas diketahui bahwa sekitar 14,8%, menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dipengaruhi Kualitas Pelayanan (X), sedangkan sisanya 85,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

D. Pembahasan

Setelah penulis mendapatkan data penelitian dari responden dan mendapatkan hasil pengolahan data penelitian menggunakan SPSS 22.00, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kondisi penelitian responden terhadap variabel-variabel penelitian ini secara umum belum cukup baik. Hal ini dapat ditunjukkan banyaknya anggapan kurang setuju yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel pernyataan. Berikut ini adalah penjelasan dari variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan atau organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Sistem pelayanan itu sendiri adalah suatu upaya untuk memberikan kemudahan bagi pemohon dalam memakai jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah

kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi nasabah atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan dan kualitas pelayanan merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam suatu perusahaan.

Adapun hasil pengujian uji t pengaruh diperoleh antara Kualitas terhadap Kepuasan Pelanggan diperoleh t hitung sebesar 0,266 yang diperoleh dari hasil pengolahan data SPSS 22.0 pada tabel IV-10. Pada kolom t terhadap variabel X Kualitas Pelayanan t tabel sebesar 0,6288 yang diperoleh dari tabel t sesuai dengan dengan nilai untuk $df = n - k = 57 - 2 = 55$. Nilai t tabel untuk n adalah 0,266.

T tabel ini digunakan sebagai kriteria dalam pengambilan keputusan. Dan bentuk pengujianya yaitu $0,6288 > 0,266$ dan mempunyai nilai signifikan sebesar $0,000 > 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil tersebut didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini sesuai dengan kriteria bahwasannya jika $sig > 0,05$ maka $H_0 =$ diterima, sedangkan jika $sig < 0,05$ maka $H_0 =$ ditolak, sehingga penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan dan pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Palanggan (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Yang dimaksud dengan signifikan pada hasil penelitian uji t ini yakni presentasi penelitian yang berdasarkan data hasil pengolahan penelitian pada beberapa pernyataan yang telah tertera pada angket

pada variabel Kualitas Pelayanan (X) yaitu kualitas pelayanan yang terdiri atas Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dengan variabel terikat, yaitu variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pada hasil penelitian uji t pada beberapa pernyataan yang telah tertera pada angket pada variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel bebas yaitu Kepuasan Pelanggan (Y) bagi para masyarakat yang melakukan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Kualitas pelayanan secara sederhana yaitu ujaran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekpektasi pelanggan (Lewis dan Booms dalam Tjiptono 2012, hal. 157). Artinya pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan pelanggan berdasarkan kebutuhan pelanggan agar tercipta kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Jadi penyedia layanan juga harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik (Tjiptono 2006). Pelanggan yang puas akan produk atau jasa yang ditawarkan biasanya memiliki keinginan untuk membeli kembali atau kembali menggunakan jasa tersebut pada waktu tertentu. (Arianty 2015, hal. 21). Artinya semakin baik kualitas pelayanan maupun kualitas produk yang diberikan maka tingkat kepuasan akan semakin meningkat. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan distribusi jawaban responden terkait variabel Kualitas Pelayanan (X) diketahui bahwa indikator Bukti Fisik (*Tangible*) menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan memiliki kondisi fisik bangunan yang baik serta fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, musholla, parkir, dll yang sudah memadai. Sedangkan indikator yang paling lemah dalam variabel Kualitas Pelayanan (X) terkait Daya Tanggap (*Responsiveness*). Hal ini ditunjukkan dari jumlah responden yang sebagian besar menunjukkan bahwa petugas tidak cepat tanggap atau kurangnya inisiatif dalam melayani para pelanggan atau pemohon sehingga sebagian besar pelanggan atau pemohon masih kurang dilayani dengan petugas Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Berdasarkan distribusi jawaban responden terkait Kepuasan Pelanggan (Y) diketahui bahwa indikator kesesuaian harapan memiliki pengaruh yang paling dominan dalam variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Sedangkan indikator kesediaan merekomendasikan memiliki distribusi jawaban paling tidak baik dalam variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan kurang dapat memuaskan pelanggan atau pemohon sehingga kesediaan merekomendasikan juga rendah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Nurliza (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Medan. Dalam penelitian Panjaitan (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE Cabang Bandung. Berdasarkan penelitian Anindita (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan pada Alfamart Tembalang Jl. Ngasrep, Timur Kota, Semarang. Pada hasil penelitian Anuraga (2012) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Jaya Abadi Jl. Mataram No. 603, Semarang. Sedangkan pada penelitian Bandu (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN Persero Rayon Makasar barat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

- 1) Kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan baik secara parsial maupun simultan, yang mengartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas maka kepuasan pelanggan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan semakin meningkat.
- 2) Variasi yang ditunjukkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 41,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

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

- 1) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan Medan harus menimbulkan kualitas pelayanan yang baik agar masyarakat tetap banyak yang melakukan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dan memberikan pelatihan secara berkala kepada petugas agar dapat

meningkatkan daya tanggapnya dalam menangani berbagai masalah dengan pelanggan atau pemohon.

- 2) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang melakukan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan atau pemohon dan juga memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional (SOP) dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan.
- 3) Kualitas Pelayanan harus menjadi perhatian bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan untuk menciptakan kepuasan dari semua pihak yang menggunakan jasa layanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arianti, Nel (2015). *Manajemen Pemasaran*. Medan : Public Publishing
- Budiansyah “*faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan*”
<http://tabassumi.blogspot.co.id/> . Diakses pada 12 februari 2018
- Bachtiar, Wardi (2011). *Sosiologi Klasik dari Comte hingga Persons*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Bogdan & Biklen (2005). *Qualitative Data Analysis : A Sourcebook of New Methods*. California : Sage.
- Goeth, David L & Davis, Stanley B (2012). *Pengantar Manajemen Mutu 2,, Ed.Bahasa Indonesia*. Jakarta : PT. Prenhalindo.
- Gronroos, Christian (2002). *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Hawkins, Del. I & Lonney, Coney (2004). *Consumer Behavior Building Marketing Strategy*. New York : Mc.Graw-Hill Companies, Inc.
- Hutapea, Hantal (2007) “*Skripsi Kualitas Pelayanan Paspor di kantor Imigrasi Kota Semarang*” . Semarang 2007
- Irawan, Hendy (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta : Erlangga
- Juliandi, Azuar & Irfan (2013). *Metode Penelitian Bisnis. Konsep dan Aplikasi*. Medan : UMSU Press.
- Jusuf, Suit dan Almasdi (2012). *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Syiar Media
- Kho, Dickson (2017) “*Cara menentukan Sampel dengan Menggunakan Rumus Slovin*”
<http://teknikelektronika.com/> . Diakses 14 Februari 2018
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta : Prenhalindo
- Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan . <https://medan.imigrasi.go.id/> . Diakses pada 22 Desember 2017

- Lupiyoadi, Rambat (2001). Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Jakarta : Salemba Empat.
- Martono, Nanang (2011). Sosiologi Perubahan Sosial. Jakarta : Rajawali.
- Nasution, (2005). Manajemen Mutu Terpadu. (*Total Quality Management*),. Jakarta: Ghalia Indonesia. Gasperz Vincent,(2005). "*Total Quality Manajemen*." Jakarta : PT.Gramedia Pustaka. Utama
- Prayoga, Prastya Hermawan (2018) "*Indikator Kualitas Pelayanan menurut Para Ahli*"
<https://prastyahermawanprayoga.blogspot.co.id>. Diakses 12 Februari 2018
- Rahmatuloh (2013) "*Bab I Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan* . .
[https://eprints.ums.ac.id/ Medan 2017](https://eprints.ums.ac.id/Medan%202017).Diakses 22 Desember 2017
- Rahmatuloh (2013) "*Bab II Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan* . .
[https://eprints.ums.ac.id/ Medan 2017](https://eprints.ums.ac.id/Medan%202017).Diakses 22 Desember 2017
- Surjadi (2012). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : PT. Reflika Aditama.
- Sirait, Dodi Putra (2018). "*Contoh Makalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kantor Pos di Bulian,Provinsi Jambi*"
<http://www.doputsi.blogspot.com>. Diakses pada 12 Februari2018
- Setiawan, Anton A & Susila, Ihwan (2004). Pengaruh Service Quality. Perception Terhadap Purcase Intention. Usaawan No. 07 Th. XXXII11 Juli 2004.
- Setyawan dan Susila dala Usahawan (2004 : 31) , "*Variabel Kepuasan Pelanggan*". Medan
- Sanjaya, Ade (2018) "*Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan*"
<http://www.landasanteori.com>. Diakses 06 Februari 2018
- Supardi (2006). Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Setyowati, Lusy (2016) "*Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian Pembuatan Paspur Perspektif Good Governance (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta*" . Yogyakarta 2016
- Sunyoto, Danang (2013). Metodologi Penelitian Akuntansi. Bandung : Reflika Aditama Anggota Ikapi.
- Sutedja, Wira. (2007) . Panduan Layanan Konsumen.. Jakarta : PT. Grasindo.
_____. (2005) . Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media.

Tayyib, Muhammad (2015) “Skripsi Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makasar”.Makasar 2015

Tjiptono, Fandy (2012). Pemasaran Strategik. Yogyakarta : Andi Offset.

Wiwik Sunarty Puji Lestari (2015) “*Teknik Pengumpulan Data*”
<https://wiwiksunaryatipujilestari.wordpress.com> . Diakses 14 Februari
2018