

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF SERVICE USER SATISFACTION IN THE CLASS II NON TPI IMMIGRATION OFFICE, TASIKMALAYA CITY**

**By:**

***Dela Meldira***

**Mentors:**

***Asep Yusup Hanapia***

***Aso Sukarso***

*This study aims to determine: a) public response to service user satisfaction. b) quality of service. c) product quality. d) price. This study used a sample of 100 respondents. The research method used is a qualitative method. The data used in this research is primary. The analysis used in this research is multiple regression analysis and hypothesis testing using t test and f test. The results of this study indicate that: a) the condition of service quality is in good category, product quality and price are in very good category on service user satisfaction at the Immigration Office Class II Non TPI Tasikmalaya City. b) partially service quality, product quality, and price have a significant positive effect on service user satisfaction at the Immigration Office Class II Non TPI Tasikmalaya City, and c) together service quality, product quality, and price have a significant effect on service user satisfaction at the Immigration Office Class II Non TPI Tasikmalaya City.*

*Keywords: Service User Satisfaction, Service Quality, Product Quality, and Price*

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KOTA TASIKMALAYA**

#### **Oleh:**

Dela Meldira

#### **Pembimbing:**

Asep Yusup Hanapia

Aso Sukarso

Penelitian ini bertujuan mengetahui: a) tanggapan masyarakat terhadap kepuasan pengguna jasa layanan, b) kualitas pelayanan, c) kualitas produk, dan d) harga. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu primer. Analisis yang digunakan dalam penelitian yaitu analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: a) kondisi kualitas pelayanan dalam kategori baik, kualitas produk dan harga dalam kategori sangat baik pada kepuasan pengguna jasa layanan di kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya, dan b) secara parsial kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga memiliki pengaruh positif Signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya. c) secara bersama-sama kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna Jasa, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga