

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KOTA TASIKMALAYA”**. Selawat serta salam semoga tercurah-limpahkan kepada Nabi Muhammad Saw. kepada keluarganya, sahabatnya, serta sampai kepada kita selaku umatnya. *Aamiin.*

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi pada Program Studi Ekonomi Pembangunan. terselesaikannya skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Dedi Supriadi, Ibunda Elmawati, Adik kandung Dery Putra Ananda, seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan kasih sayang serta doa dukungan dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. Rudi Priyadi, Ir., MS. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
3. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, SA.E., A.k. CA., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.
4. Bapak H. Aso Sukarso, S.E., M.E. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.
5. Bapak Encang Kadarisman S.E, M.M. Selaku Wali Dosen Ekonomi Pembangunan B 2017 yang selalu memberi saran dan motivasi kepada penulis.
6. Bapak Dr. H. Asep Hanapia S.E., M.P. selaku pembimbing I dan Bapak H. Aso Sukarso S.E., ME selaku pembimbing II yang telah banyak memberi saran dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi yang telah memberi banyak ilmu pengetahuan.
8. Teman terdekat yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan usulan penelitian ini kepada Dini Soviati, Muhammad Fikry S.E, Asti Oktaviani S.E,

Annisa Padwasari F S.E, Dina Refani S.E yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada Bapak Iwan Cahyadi S.ikom, M.M Kanit Lantas Cileunyi Polresta Bandung selalu memberikan masukan dan semangat kepada penulis.
10. Kepada Bapak/Ibu Staff Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Kota Tasikmalaya yang sudah membantu untuk penelitian ini.
11. Seluruh teman-teman di Universitas Siliwangi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait yang membutuhkan.

Tasikmalaya, Februari 2022

Penulis

**Dela Meldira**  
**NPM. 173401060**

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	3
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	4
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	4
1.5.2 Jadwal Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.1.1 Kepuasan Pelayanan.....	6
2.1.2 Kualitas Produk .....	8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk .....	8
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	8
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Produk.....	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10

2.1.3.2 Pelayanan Publik .....	11
2.1.4 Harga .....	11
2.1.5 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Kerangka Pemikiran.....	16
2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelayanan Kantor Imigrasi .....	16
2.2.2 Hubungan Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelayanan Kantor Imigrasi .....	17
2.2.3 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelayanan Kantor Imigrasi.....	18
2.3 Hipotesis.....	21
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	22
3.2 Metode Penelitian.....	22
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	22
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.2.2.1 Jenis Data .....	24
3.2.2.2 Populasi dan Sampel .....	24
3.2.2.3 Prosedur Pengumpulan Data .....	26
3.3 Model Penelitian .....	26
3.4 Teknik Analisis Data.....	27
3.4.1 Rancangan Alat Analisis .....	27
3.4.2 Uji Validitas .....	28
3.4.3 Uji Reliabilitas.....	29
3.4.4 Analisis Deskriptif (NJI) .....	29
3.4.5 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI) .....	30
3.4.6 Analisis Regresi Berganda .....	31
3.4.7 Uji Asumsi Klasik .....	31
3.4.8 Uji Hipotesis.....	34
3.4.9 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Matriks Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	23

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No. Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	Diagram Pemohon Pembuatan Paspor pada Tahun 2020-2021 .....	2
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	20

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No. Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	Tabel Jadwal Penelitian
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian