

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI MAKASSAR

**JENI SAPAN LELEBUA
A021191104**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI MAKASSAR

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**JENI SAPAN LELEBUA
A021191104**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh :

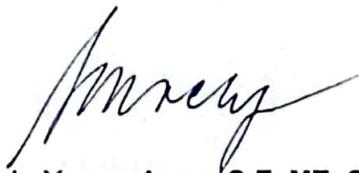
JENI SAPAN LELEBUA

A021191104

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

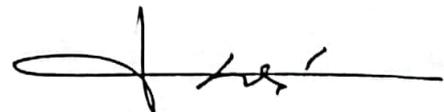
Makassar, 23 Oktober 2023

Pembimbing I



Prof. Dr. Muh. Yunus Amar, S.E.,MT.,CWM
NIP. 196204301988101001

Pembimbing II



Abdullah Sanusi, S.E.,MBA.,Ph.D.
NIP. 198005082003121002

Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin




D. Andi Aswan, S.E.,MBA.,M.Phil.
NIP. 1977051020006041003

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

JENI SAPAN LELEBUA
A021191104

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **22 November 2023**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Muh. Yunus Amar, S.E., MT., CWM	Ketua	1. 
2.	Abdullah Sanusi, S.E., MBA., Ph.D	Sekretaris	2. 
3.	Prof. Dr. Hj. Siti Haerani, S.E., M.Si	Anggota	3. 
4.	Insany Fitri Nurqamar, S.E., M.M	Anggota	4. 

Ketua Departemen Manajemen
Sakuldas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Andi Aswan, SE., MBA., M.Phil.
NIP. 1977051020006041003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Jeni Sapan Lelebua'
NIM : A021191104
departemen/program studi : Manajemen/Strata Satu

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul,

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 21 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Jeni Sapan Lelebua'

PRAKATA

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus oleh karena kasih, penyertaan, dan anugerah-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar” sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini bukan hanya karena usaha penulis semata, namun semua karena kemurahan dan kebaikan Tuhan Yesus sehingga penulis mampu dan kuat dalam menyelesaikan skripsi ini serta bantuan, dorongan, bimbingan, dukungan, saran, dan doa serta fasilitas dari berbagai pihak baik dalam bantuan moril atau materil, sehingga semua kendala dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memampukan dan menguatkan penulis dalam kehidupan khususnya dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tuaku tercinta, Alm. Papa Yusuf Sapan Ampulembang dan Ibu Martina Banne Pondan yang senantiasa memberikan kasih sayang serta selalu mendukung dan mendoakan penulis untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
3. Untuk saudara-saudaraku terkasih, Marjun Sapan Ampulembang, Marnita Banne Pondan, Adriana Lisu Allo, Berna Sapan Bone, dan Nober Sapan Kendek yang selalu setia menemani penulis, menjadi sahabat dan

saudara yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam setiap proses kehidupan.

4. Bapak Prof. Dr. Muh. Yunus Amar, S.E.,MT.,CWM dan bapak Abdullah Sanusi, S.E.,MBA.,Ph.D selaku dosen pembimbing atas waktu dan tenaga yang telah diberikan untuk membimbing, mengarahkan,dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Haerani, S.E.,M.Si dan Ibu Insany Fitri Nurqamar, S.E.,M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran-saran yang membangun dalam penelitian menyusun skripsi menjadi lebih baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebagai pendidik yang telah membimbing penulis secara formal dalam bentuk pemberian materi kuliah sesuai disiplin ilmu penulis.
7. Seluruh staf akedemik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah dengan sabar memfasilitasi dan membantu penulis dalam hal administrasi mulai dari penulis menjadi mahasiswa baru tahun 2019 sampai dengan tahun 2023 ini.
8. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar beserta jajarannya yang senantiasa membantu penulis dalam proses penelitian.
9. Untuk teman-teman GMKI, PMKO, dan IMMAJ FEB UH yang telah memberikan berbagai hal, dukungan, dan doa kepada peneliti dalam proses penyelesaian pendidikan, serta berbagai pengalaman selama kuliah.
10. Untuk JUMAT tersayang (Yuyun, Ecy, LA, Adele, Boru Cia, Nenez, Ciko, Pina, Angel, Cacayang, Israel, Mima, Fifni, Tyty, Tasaya, Yola, dan Eve) yang selalu setia menemani, mendukung penulis dalam proses

perkuliahan sampai saat ini, selalu berbagi suka duka dan pengalaman yang sangat berkesan selama masa kuliah.

11. Untuk teman-teman Ruchel Fams yang selalu menemani, mendukung, dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Kepada Ichabella dan Yunita yang telah bersedia direpotkan serta telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyusun penelitian ini.
13. Kepada semua pihak yang telah membantu baik bantuan moril maupun materil yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih yang teramat sangat dan semoga dilain waktu kita dapat bertemu dan saya mendapat kesempatan untuk membalas kebaikan kalian. Tuhan Yesus Memberkati.
14. Terimakasih kepada Rayyanza Malik Ahmad ala Cipung Abubu karena senantiasa menjadi penyemangat bagi penulis sepanjang proses penulisan Skripsi ini.
15. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri, terima kasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini, serta mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan berusaha semaksimal mungkin.

Demikian skripsi ini dibuat, penulis menyadari bahwa masih begitu banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Selanjutnya, apabila terdapat kesalahan apapun yang tersaji dalam skripsi ini, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Akhir kata saya ucapkan sekian dan terima kasih.

Makassar, 21 September 2023



Jeni Sapan Lelebua'

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

Analysis of the Effect of Service Quality on Applicant Satisfaction at Immigration Office Class I TPI Makassar

Jeni Sapan Lelebua'
Muh. Yunus Amar
Abdullah Sanusi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari kuesioner dan data langsung dari Instansi. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa dimensi variabel kehandalan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar. Adapun variabel lainnya yaitu daya tangggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

Kata Kunci : Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Kepuasan Pemohon.

This research aims to find out how service quality influences applicant satisfaction at the Immigration Office Class I TPI Makassar. This research uses quantitative research methods. The data sources used in this research are primary data obtained from questionnaires and data directly from agencies. Based on the data analysis carried out, it was concluded that the dimensions of the reliability variable had a positive but not significant effect on applicant satisfaction at the Immigration Office Class I TPI Makassar. The other variables, namely responsiveness, assurance, empathy and tangible, have a positive and significant effect on applicant satisfaction at the Immigration Office Class I TPI Makassar.

Keywords : *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible, Applicant Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	12

2.1.3 Pengaruh Antar Variabel Penelitian	14
2.1.3.1 Keterkaitan Antara Keandalan dengan Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3.2 Keterkaitan Antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan 15.....	15
2.1.3.4 Keterkaitan Antara Empati dengan Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3.5 Keterkaitan Antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Penelitian	22
2.4 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel.....	25
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	26
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5.1 Jenis Data	29
3.5.2 Sumber Data.....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Instrumen Penelitian	31
3.8 Analisis Datas	31
3.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.8.2 Teknik Analisis Regresi Berganda.....	32
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)	33
3.8.4 Pengujian Hipotesis.....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar	34
4.1.2 Visi dan Misi RS Stella Maris Makassar	35
4.1.3 Struktur Organisasi.....	35
4.2 Gambaran Umum Responden	36
4.3 Deskripsi Variabel dan Perhitungan Skor Variabel	39
4.3.1 Analisis Variabel Kehandalan.....	39
4.3.2 Analisis Variabel Daya Tanggap.....	41
4.3.3 Analisis Variabel Jaminan	43
4.3.4 Analisis Variabel Empati.....	45
4.3.5 Analisis Variabel Bukti Fisik.....	47
4.3.6 Analisis Variabel Kepuasan Pemohon.....	48
4.4 Uji Validitas	50
4.5 Uji Reliabilitas	51
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	52
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.6.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	54
4.6.3 Uji Hipotesis	55
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	57
4.7.1 Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Pemohon Karyawan.....	57
4.7.2 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pemohon Karyawan.....	58
4.7.3 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pemohon Karyawan.....	58
4.7.4 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pemohon Karyawan.....	59
4.7.3 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pemohon Karyawan.....	59
BAB V PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Keterbatasan Penelitian	60

5.3 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	17
3.1 Penentuan Ukuran Sampel	25
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.3 Skala Likert dan Bobot Nilai Jawaban Responden	31
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.4 Skor Angket untuk Variabel Kehandalan	39
4.5 Skor Angket untuk Variabel Daya Tanggap.....	41
4.6 Skor Angket untuk Variabel Jaminan.....	43
4.7 Skor Angket untuk Variabel Empati	45
4.8 Skor Angket untuk Variabel Bukti Fisik	47
4.9 Skor Angket untuk Variabel Kepuasan Pemohon	49
4.10 Hasil Uji Validitas.....	50
4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
4.12 Hasil Uji Regresi Berganda	53
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Penelitian	22
4.1 Struktur Organisasi.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata	66
2 Kuesioner Penelitian	68
3 Tabulasi Data	70
4 Hasil Uji Validitas.....	93
5 Hasil Uji Reliabilitas.....	96
6 Hasil Uji Linear Berganda.....	97

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Instansi pemerintahan sebagai wadah pelayanan publik seyogianya memberikan performa terbaik dalam melayani demi kepuasan pelanggan. Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik harus disesuaikan dengan pedoman pelayanan dan acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban serta janji penyelenggara kepada masyarakat dalam memenuhi pelayanan yang berkualitas, cepat, dan mudah terjangkau. Pelayan publik memiliki tugas pokok sebagai abdi negara dan abdi masyarakat (*public servant*). Pemerintah sebagai wadah pelayanan bagi masyarakat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai salah satu fungsi pemerintahan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003, "pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan". Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi

yang menerima layanan sesuai dengan kualitas standarisasi yang telah ditentukan oleh lembaga atau perusahaan pengguna jasa.

Menurut Setiyani (2022), pengalaman pelanggan yang baik dari suatu bisnis akan memberikan kesan yang hangat. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan konsumen, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Begitupun sebaliknya, apabila kinerja yang diberikan sama dengan harapan konsumen, maka pelanggan akan merasa puas, dan apabila kinerja yang diberikan melebihi harapan, maka konsumen akan merasakan sangat puas (Astuti, 2012). Menurut Pattaray et al.,), kualitas pelayanan sebagai sikap konsumen yang berhubungan dengan hasil perbandingan antara asumsi dan ekspektasi dari layanan yang diberikan perusahaan.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan yang merupakan lembaga pemerintahan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan, seperti dalam hal pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan pengurusan dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, lintas batas, serta Kerjasama luar negeri dan sistem informasi keimigrasian. Tugas utama kantor imigrasi adalah memastikan lancar atau tidaknya lalu lintas seseorang, baik ke dalam maupun ke luar negeri. Dengan kata lain, kantor imigrasi dapat dikatakan sebagai pintu gerbang keluar masuknya seseorang di wilayah negara Republik Indonesia. Mengingat pentingnya peran kantor imigrasi, maka dalam penyelenggaraannya perlu untuk mengkaji kualitas pelayanan agar setiap unit pelayanan dapat mengalami peningkatan kualitas secara optimal.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab khususnya dalam pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor telah berusaha untuk melakukan perbaikan dalam hal

prosedur pelayanan yang dibuat sedemikian rupa demi kemudahan dan keamanan masyarakat. Selain itu, sarana dan prasarana yang disediakan juga diharapkan dapat memberi rasa nyaman bagi masyarakat. Adapun sarana prasarana yang disediakan seperti parkir yang luas, tempat ibadah yang memadai, adanya fasilitas bagi penyandang disabilitas, serta fasilitas ruang tunggu yang lengkap dan nyaman bagi masyarakat.

Banyaknya keluhan dari para pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan suatu organisasi publik merupakan citra organisasi publik di negara berkembang, termasuk Indonesia dalam melayani kepentingan masyarakat pada umumnya buruk jika dibandingkan dengan organisasi bisnis/swasta (Kawahe et al., 2016). Berdasarkan data yang dikutip dari Makassar.imigrasi.go.id/ hal yang menjadi keluhan masyarakat/pemohon terkait pembuatan paspor seperti yang diutarakan oleh Fira (2023) mengenai antrian yang panjang, pemberian informasi yang kurang dimengerti oleh pemohon (Anis Nurhayati, 2023), petugas yang kurang ramah dalam melayani (Andidila Ditasari, 2023), mengatakan bahwa pelayanan pada *drive thru (Gojek)* yang kurang memuaskan dan tidak menjamin keamanan data pemohon (John, 2023)

Memang tidaklah mudah untuk menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas pelayanan terbaik juga terdapat faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, terlebih di Indonesia yang terdiri atas berbagai macam budaya sehingga kemungkinan memiliki ragam perilaku yang beragam pula. Hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan.

Penelitian ini dirancang untuk menguji tingkat pelayanan terhadap kepuasan pemohon serta untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berupa

kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) berpengaruh pada kepuasan pelanggan di Kantor Imigras Kelas I TPI Makassar.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar**”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apa pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar?
2. Apa pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar?
3. Apa pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar?
4. Apa pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar?
5. Apa pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.
2. Untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini sekiranya dapat digunakan sebagai informasi yang bermanfaat juga dapat memberikan ide pemikiran untuk ilmu pengetahuan khususnya bagi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan dan instansi pemerintahan terkhusus bagi kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar dalam mengambil kebijakan serta keputusan terkait dengan sistem pelayanan terhadap pelanggan.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah para pemohon yang mengajukan pembuatan paspor, baik yang baru pertama kali maupun yang mengajukan perpanjangan masa aktif paspor.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan disusun berdasarkan buku pedoman penulisan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2022), yang terbagi dalam lima bab yang akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan masalah, dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan serta pengaruh antar variabel penelitian. Selain itu bab ini juga berisi tentang penelitian terdahulu, kerangka penelitian serta hipotesis peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode penelitian yang menggambarkan tentang rancangan penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel penelitian, jenis dan sumber data, Teknik pengumpulan data, instrument penelitian, serta metode analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini memuat deskripsi objek penelitian, analisis data yang digunakan serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian serta saran untuk peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan untuk bisa bersaing dan memiliki kepercayaan dari pelanggan. Sifat atau pelayanan baik yang dimiliki oleh sebuah perusahaan akan memberikan dampak yang baik pula terhadap kepuasan pelanggan. Tjiptono (2017) mengatakan bahwa kualitas jasa merupakan ukuran pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan para pelanggan. Berdasarkan pengertian ini, maka layanan yang berkualitas disediakan untuk memuaskan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.

Menurut Arianto (2018), kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan yang berfokus terhadap pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan, serta mampu menyelesaikan tugas tepat waktu dalam memenuhi tuntutan pelanggan.

Menurut Schiffman & Wisebblit (2019), konsumen merasa sulit untuk menilai kualitas layanan daripada kualitas produk. Hal ini dikarenakan adanya karakteristik khusus pada jasa yang meliputi tidak berwujud, variabilitas yang mudah rusak, serta produksi dan konsumsi dilakukan secara bersamaan.

Arianto (2018) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada bagaimana sebuah perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, persyaratan serta ketepatan waktu untuk mencapai harapan pelanggan. Sementara itu,

Saefurahman & Hadi (2020) mengatakan bahwa kepuasan dan kualitas pelayanan adalah dua hal yang berbeda. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mengutamakan lima dimensi pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan dan empati. Selain itu, persepsi terhadap kualitas produk, kualitas layanan, harga, faktor kontekstual, dan faktor individu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen yang harus diperhatikan oleh perusahaan, khususnya yang bergerak dibidang jasa. Maka dari itu melalui kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, perusahaan dapat menilai tingkat kinerja yang telah diraih. Menurut Tjiptono (2017), terdapat 5 (lima) dimensi pokok dalam kualitas pelayanan, yakni:

1. Dimensi *Reliability* (Keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat tanpa serta dapat menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), pelayanan perusahaan yang berkaitan dengan kesediaan serta kemampuan pegawai dalam membantu serta merespon permintaan pelanggan.
3. Dimensi *Assurance* (Jaminan), pelayanan perusahaan yang mana para karyawan harus selalu bersikap sopan serta menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan dalam menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen. Selain itu, pegawai juga memiliki tanggungjawab dalam menumbuhkan rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

4. Dimensi *Emphaty* (Empati), pelayanan yang meliputi kemudahan pegawai dalam menjalin hubungan serta komunikasi yang baik terhadap para pelanggan. Hal ini juga berarti bahwa perusahaan memahami masalah dan bertindak demi kepentingan konsumen.
5. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), pelayanan perusahaan yang berupa fasilitas fisik bagi para pelanggan, perlengkapan pegawai serta fasilitas komunikasi.

Berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami serta dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang akan diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali berkunjung ataupun pelanggan yang telah menggunakan jasa tersebut.

2.1.1.3 Pengukuran Kualitas Layanan

Menurut Massa dkk., (2022), mengukur kualitas pelayanan adalah perbandingan antara suatu jasa dengan prinsip-prinsip atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan membuat skala multi-item yang dikenal dengan SERVQUAL (*Service Quality*). Perangkat ini telah direncanakan untuk mengukur asumsi dan persepsi pelanggan serta kesenjangan yang ada. Estimasi harus dimungkinkan dengan skala *Likert* atau *Semantik Diferensial*, sehingga responden hanya dapat memilih tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap pernyataan kualitas pelayanan. Zeithaml Valaria dan Mary Jo Bitner (2022) memiliki beberapa defenisi untuk mengukur kualitas pelayanan, yakni :

1. Skor kualitas = skor pelayanan – skor asumsi
2. Skor kualitas Jasa = skor kepentingan x (skor pelayanan – skor asumsi)

3. Skor kualitas Jasa = skor pelayanan
4. Skor kualitas Jasa = skor tingkat kepentingan x skor pelayanan

2.1.2 Kepuasan Pelanggan

2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang membeli atau menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Pelanggan berperan penting dalam memperkirakan kepuasan pelanggan serta jenis layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Menurut Priansa (2017), kepuasan pelanggan merupakan sensasi kegembiraan atau kekecewaan individu yang muncul setelah membandingkan antara asumsi yang mereka pikirkan dengan realitas yang mereka dapatkan.

Menurut Rosmaini & Tanjung (2019), kepuasan merupakan suatu sikap yang menggambarkan tingkat kesenangan konsumen yang diputuskan berdasarkan realitas yang didapatkan. Kepuasan juga merupakan penilaian terhadap produk atau jasa yang di tawarkan perusahaan dalam upaya pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Apriyani & Sunarti (2017) menyatakan kepuasan konsumen sebagai suatu kondisi yang ditunjukkan oleh konsumen setelah menyadari bahwa kebutuhan serta keinginan mereka terpenuhi dengan baik. Sedangkan, menurut Fahrudin (2018) kepuasan pelanggan adalah suatu indikator yang menunjukkan bentuk ekspresi seseorang ketika menerima barang atau jasa dengan ekspetasi atau harapan mereka.

Menurut Putri dan Utomo (2017), kepuasan pelanggan adalah timbal balik pelanggan terhadap penilaian persepsi atas perbedaan antara asumsi dan realitas yang mereka dapatkan setelah menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep yang absolut, melainkan relatif tergantung pada apa yang pelanggan harapkan dan dapatkan. Adapun

pengukuran kepuasan pelanggan dapat menggunakan sejumlah faktor seperti ekspektasi, tingkat kepentingan, kinerja, dan faktor ideal.

Memuaskan pelanggan merupakan tugas pokok sebuah perusahaan demi mendapatkan keuntungan, serta untuk meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa layanan yang diberikan akan membeli atau menggunakan kembali pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali.

2.1.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2017), ada beberapa indikator pembentuk kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat penilaian kesesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang diterima dan dirasakan oleh pelanggan. Dalam hal ini meliputi produk, jasa serta fasilitas penunjang yang dapat digunakan sesuai atau melebihi asumsi pelanggan. Asumsi adalah hal yang diinginkan, dipikirkan serta diharapkan oleh pelanggan yang harus di penuhi.

2. Minat berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk membeli Kembali atau menggunakan Kembali produk serta jasa layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Dalam hal ini pelanggan akan melakukan pembelian Kembali apabila pelanggan merasa bahwa apa yang mereka harapkan telah terpenuhi dengan baik, pelayanan yang memuaskan, serta mendapatkan nilai dan manfaat setelah menggunakan produk.

3. Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan dalam merekomendasikan produk atau jasa layanan yang diterimanya kepada teman atau kerabat. Kesediaan merekomendasikan biasanya muncul setelah pelanggan melakukan penilaian umum atas produk dan jasa yang diperolehnya baik dan dibandingkan dengan jasa yang serupa. Gagasan tentang pelanggan merekomendasikan Kembali menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang baik dalam kepuasan pelanggan.

2.1.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2017), menyatakan bahwa terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. *Complaint and Suggestion System* (Sistem Keluhan dan Saran)

Bagi perusahaan keluhan serta saran yang disampaikan oleh para pelanggan sangatlah berharga. Beberapa perusahaan menyediakan kotak saran yang diletakkan pada tempat yang strategis untuk menampung keluhan dan saran dari para pelanggan. Tidak hanya melalui kotak saran, pelanggan juga dapat menyampaikannya melalui sosial media, *email*, ataupun saluran telepon. Informasi yang diperoleh melalui keluhan dan saran dapat dijadikan perusahaan sebagai ide baru serta masukan yang berharga bagi perusahaan, sehingga perusahaan dapat dengan mudah untuk mengatasi masalah yang terjadi.

2. *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan)

Ghost Shopping adalah salah satu cara sebuah perusahaan dalam memperoleh kepuasan pelanggan dengan menyewa beberapa orang untuk menjadi pelanggan potensial produk perusahaan lain atau perusahaan sendiri. Pelanggan rahasia ini kemudian memberikan

informasi mengenai kelebihan serta kekurangan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka. *Ghost Shopping* juga bertugas untuk mengamati serta melaporkan kualitas dan kekurangan server yang melayaninya. Dengan demikian, manager perusahaan dapat mengevaluasi semua temuan yang didapatkannya dan segera memperbaikinya.

3. *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan yang Lari)

Ketika sebuah perusahaan mendapati pelanggan yang berpindah hal, itu merupakan suatu masalah yang terjadi dan terlambat untuk diperbaiki. Namun perusahaan tetap bisa menggunakan masalah tersebut sebagai peluang untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang tidak terpenuhi sehingga menyebabkan mereka berpindah pada perusahaan pesaing. Dalam kondisi seperti ini, perusahaan dapat menghubungi mereka untuk mengetahui mengapa mereka berpindah agar perusahaan dapat mengambil kebijakan.

4. *Consumer Satisfaction Survey* (Survey Kepuasan Pelanggan)

Hal ini merupakan hal yang paling banyak dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Dalam melakukan survey terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk memperoleh jawaban yang benar-benar akurat. Dalam situasi seperti ini, biasanya perusahaan akan melakukannya dengan cara menjawab komentar pelanggan melalui pos, telepon, email, wawancara dan sebagainya. Dengan demikian perusahaan akan mendapatkan tanggapan serta umpan balik yang positif dari pelanggan bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.1.3 Pengaruh Antar Variabel Penelitian

2.1.3.1 Keterkaitan Antara Keandalan dengan Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2009), “keandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara andal dan akurat”. Keandalan (*reliability*) meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk melayani secara cepat yang mengacu terhadap kepuasan pelanggan. Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani pelanggan atau pelanggan minimal dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan. Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu, ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan. Pelayanan yang cepat akan meningkatkan kepuasan, begitu juga dengan ketepatan waktu, bahwa pelaksanaan pelayanan harus diselesaikan dengan tepat pada waktu yang sudah ditentukan. Hubungan Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan karena semakin baik persepsi pelanggan terhadap keandalan maka kepuasan pelanggan akan semakin naik. Jika persepsi pelanggan buruk maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah (Ali et al., 2016).

Hubungan keandalan dengan kepuasan pelanggan adalah keandalan memberikan pengaruh yang positif terhadap pelanggan. Semakin bagus penilaian pelanggan terhadap keandalan sebuah perusahaan maka kepuasan pelanggan juga semakin tinggi, begitupun sebaliknya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Muliani dkk. (2022) menyatakan bahwa variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Prasajo & Wahyuati (2016) juga menyatakan bahwa keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

2.1.3.2 Keterkaitan Antara Daya Tanggap dengan Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2009), daya tanggap merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Hal tersebut dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan. Daya tanggap meliputi kecepatan tanggapan terhadap jasa yang dibutuhkan pelanggan, pelayanan yang tepat terhadap pelanggan, dan keinginan membantu pelanggan.

Hubungan ketanggapan (*responsibility*) terhadap kepuasan pelanggan adalah berpengaruh positif. Hal ini karena nilai positif dari daya tanggap menunjukkan semakin baik daya tanggap yang diberikan maka akan diikuti dengan makin baiknya peningkatan kepuasan terhadap pelanggan. Prasajo & Wahyuati (2016) menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sintani (2020), menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2.1.3.3 Keterkaitan Antara Jaminan dengan Kepuasan Pelanggan

Tamrin (2020) mengatakan bahwa jaminan merupakan pengetahuan terhadap produk atau layanan jasa secara cepat, kesopansantunan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan serta kemampuan dalam memberikan keamanan serta menanamkan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan. Jaminan merupakan hal yang mencakup pengetahuan serta keterampilan pegawai dalam memenuhi dan melayani kebutuhan pelanggan. Adanya jaminan keamanan dari suatu perusahaan dapat membuat pelanggan merasa aman tanpa memiliki perasaan ragu-ragu.

Hubungan antara jaminan dengan kepuasan pelanggan adalah jaminan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen. Apabila persepsi pelanggan terhadap jaminan baik, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat begitupun sebaliknya. Prasojo (2016) menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, begitu juga dalam penelitian Wicaksono (2017) menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

2.1.3.4 Keterkaitan Antara Empati dengan Kepuasan Pelanggan

Menurut Setianto & Wartini (2017), empati merupakan bentuk perhatian yang diberikan oleh pegawai dengan tulus dan bersifat individual terhadap pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Aspek empati dalam menjalankan perusahaan jasa menjadi hal yang sangat penting karena antara produksi dengan penyajiannya terhadap konsumen berjalan secara langsung.

Empati (*empathy*) dengan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif, artinya jika nilai empati naik maka akan diikuti dengan naiknya tingkat kepuasan pelanggan. Demikian sebaliknya, jika nilai empati menurun maka akan diikuti oleh penurunan tingkat kepuasan pelanggan (Nasyrah et al., 2017).

2.1.3.5 Hubungan Antara Bukti Fisik dengan Kepuasan Pelanggan

Bukti fisik (*tangible*) meliputi penampilan luar fisik perusahaan yaitu kondisi gedung, sarana penunjang sehari-hari, dan penampilan dalam perusahaan yang meliputi kondisi kebersihan, suasana dalam gedung, dan lain-lain. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Karena layanan jasa tidak dapat dilihat, tidak dapat dicium serta diraba, maka wujud fisik

menjadi hal yang penting dalam ukuran dari penilaian. Dengan bukti fisik yang baik, maka diharapkan konsumen akan meningkat. Oleh karena itu, merupakan tugas yang penting bagi perusahaan dalam mengidentifikasi seberapa jauh wujud fisik yang tepat, yaitu memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan.

Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pelanggan adalah bukti fisik memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena hubungan dari bukti fisik (*tangible*) dapat mempengaruhi keyakinan dan persepsi pelanggan. Harapan konsumen dapat meningkat dengan melihat bukti fisik dari perusahaan penyedia jasa. Artinya semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Namun, bila persepsi pelanggan terhadap bukti fisik buruk maka kepuasan pelanggan juga akan semakin rendah (Prasojo & Wahyuati, 2016). Nasyrh (2017) menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitupun Muliani, dkk. (2022) menyatakan bahwa bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Deka Veronica Jurnal Development Hal. 55 - 109	2017	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada salon dewi di kota Jambi)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik (<i>tangible</i>) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, variabel kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
				<i>(responsiveness)</i> , jaminan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2	Muhammad Iffan, Raeni Dwi Santy, Rengga Radaswara Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol. VIII No. 2 Hal. 128 - 140	2018	Pengaruh Proses dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Santika Bandung	Penelitian ini menyelidiki proses dan bukti fisik yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan.
3	Asep Sulaeman Kreatif Jurnal Ilmiah (Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang). Vol. 6, No. 1 Hal 125 – 145. E-ISSN : 2406 - 8616	2018	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Cakrawala Citramega	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta kualitas produk juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4	Niken Nanincova AGORA (Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Kristen	2019	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Café and Bistro	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan oleh Noach Café and Bistro

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
	Petra) Vol. 7, No. 2			dikategorikan tinggi serta dari kelima dimensi kualitas layanan yang paling dominan adalah dimensi <i>Tangible</i> (bukti fisik).
5	Anita Mustikasari Jurnal Dinamika Teknik. Vol XIII, No. 1 Hal 24 – 32 ISSN : 1412 - 3339	2020	Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen.
6	Andri Rizko Yulianto, Herudini Subariyanti, Ananto Krisna Wardhana Jurnal Ekonomi (Program Pascasarjana, Universitas Borobudur) Volume 22, No. 2	2020	Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara variabel kualitas produk (X_1) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai korelasi 0,186 (sangat rendah) dan variabel kualitas Pelayanan (X_2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai korelasi 0,377 (rendah).
7	Muh. Fadhil Junery Nur Asyira IQTISHADUNA (Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita) Vol. 9, No. 1, Hal 102 - 114	2020	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Bengkulu	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan pada Kantor Imigrasi Bengkulu sudah terpenuhi dengan baik berdasarkan ketetapan pemerintah pusat. Kemudian kualitas layanan Kantor Imigrasi Bengkulu

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
				berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan persentase pengaruh sebesar 68,6% dan sisanya sebesar 31,4% dipengaruhi oleh variabel lain.
8	Ramli dan Hasbullah Jurnal Porum Ekonomi Hal. 77 - 85	2021	Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) kabupaten Mamuju	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju, dengan nilai signifikan bukti fisik $0,000 < 0,05$, kehandalan $0,036 < 0,05$, ketanggapan $0,000 < 0,05$, jaminan $0,014 < 0,05$ dan empati $0,000 < 0,05$. Dari kelima variabel dimensi kualitas pelayanan, variabel ketanggapan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju, karena nilai koefisien beta paling tinggi yaitu 0,413.

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
9	<p>Anastasya D'Ornay</p> <p>Jurnal Ilmiah dan Manajemen dan Kewirausahaan</p> <p>VOL. 8, No. 2,</p> <p>Hal. 174 - 183</p>	2021	<p>Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sulselbar Cabang Parepare</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan hubungan secara simultan antara wujud fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare diperoleh nilai sebesar $r = 0,820$. Nilai ini menunjukkan hubungan yang sangat kuat secara positif secara bersamaan antara variabel wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare. Kontribusi atau determinasi yang diberikan oleh variabel wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan terhadap kepuasan nasabah adalah $D = (0,820)^2 \times 100\% = 67,24\%$. Artinya kelima variabel bebas tersebut memberikan kontribusi pengaruh sebesar 67,24% terhadap kepuasan nasabah, 32,76% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikuti dalam penelitian. Adapun persamaan regresinya adalah $Y = 1,143 +$</p>

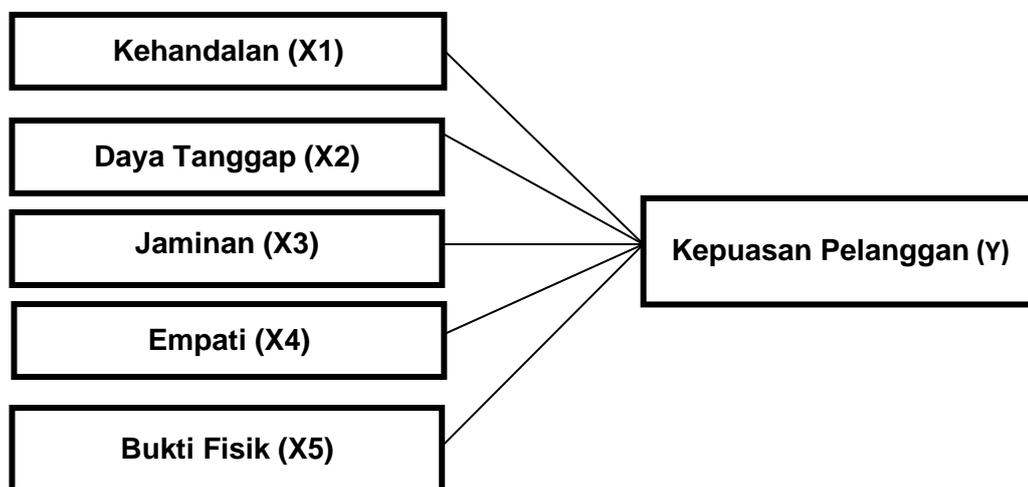
No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
				$0.100 X_1 + 0.169 X_2 + 0.135 X_3 + 0.218 X_4 + 0.297 X_5$. Uji F menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Parepare.
10	Gabriella Dwi Sabatini, Willem J.F.A Tumbuan, Sjendry S.R Loindong Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Vol. 11 No. 1 Hal. 361 - 370	2023	Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado	Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan yaitu Variabel Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan cara pengambilan keputusan uji simultan dalam analisis regresi dapat disimpulkan yaitu Variabel Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

Sumber: Diolah peneliti, 2023.

2.3 Kerangka Penelitian

Berdasarkan penjelasan sebelumnya yang telah diberikan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi, maka kerangka penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian



Sumber: Diolah peneliti, 2023.

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap permasalahan yang diteliti. Adapun hipotesis yang diturunkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

- H2 : Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.
- H3 : Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.
- H4 : Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.
- H5 : Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar