

# Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembuatan Paspor

Pioner Pelawi<sup>1</sup>, Nasrul Efendi<sup>2</sup>, Sugianta Ovinus Ginting<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Mikroskil, Jl. Thamrin No 140 Medan, 061-4573767

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Mikroskil, Medan

<sup>1</sup>[pioner.pelawi@mikroskil.ac.id](mailto:pioner.pelawi@mikroskil.ac.id), <sup>2</sup>[nasrul.efendi@mikroskil.ac.id](mailto:nasrul.efendi@mikroskil.ac.id), <sup>3</sup>[sugianta.ginting@mikroskil.ac.id](mailto:sugianta.ginting@mikroskil.ac.id)

## Abstrak

Fokus Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kemampuan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembuatan paspor, baik untuk pengajuan baru maupun perpanjangan yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Rumus yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel mengacu pada rumus *Lemeshow* sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan pendekatan *accidental*. Pengujian data yang digunakan meliputi analisis regresi linier sederhana, uji t dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia Medan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,374 yang bermakna bahwa kemampuan kualitas pelayanan hanya mampu menjelaskan variasi terbentuknya kepuasan pembuatan paspor sebesar 37,4 % sedangkan sisanya 62,6% dibentuk oleh variabel lain yang tidak diteliti. Saran untuk keberlanjutan penelitian yang bertujuan mengetahui variabel lain yang berperan dalam mewujudkan kepuasan pembuatan paspor, sebaiknya diperluas dengan menambahkan variabel lain seperti fasilitas.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Paspor

## Abstract

*The focus of the study aims to determine and analyze the ability of service quality to affect the satisfaction of passport making at the Class I Immigration Office Polonia Medan. The population in this study is people who make passports, both for new applications and extensions, the number of which is not known with certainty. The formula used in determining the number of samples refers to the Lemeshow formula so that a total sample of 96 respondents is obtained. The sampling technique used is non-probability sampling with an accidental approach. Testing data used include simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination ( $R^2$ ). The results showed that the quality of service affects the satisfaction of making passports at the Immigration Office Class I TPI Polonia Medan with a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.374 which means that service quality ability is only able to explain variations in the formation of passport making satisfaction of 37.4% while the remaining 62.6% was formed by other variables not examined. Suggestions for the continuation of research that aims to determine other variables that play a role in realizing satisfaction in making passports should be expanded by adding other variables such as facilities.*

**Keywords:** Quality, Service, Satisfaction, Passport

## 1. PENDAHULUAN

Imigrasi merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang berada di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, salah satu bentuk layanan publik Imigrasi adalah layanan pembuatan paspor yang wajib dimiliki masyarakat pada saat bepergian ke luar negeri, karena tanpa

paspor maka seseorang tidak diperbolehkan pergi ke luar negeri. Merujuk pada Undang-Undang Keimigrasian Pasal 1 Ayat 16 menyatakan bahwa paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu (Imigrasi, 2021). Imigrasi sebagai instansi pelayanan publik berfungsi melayani pembuatan paspor bagi masyarakat. Oleh karena itu, Imigrasi harus menjalankan dan mewujudkan layanan pelayanan publik sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Republik Indonesia tentang pelayanan publik terutama dalam mewujudkan pelayanan berkualitas. Menghadirkan pelayanan berkualitas tidak mudah untuk diwujudkan karena berkaitan dengan kemampuan kinerja dari seluruh unsur suatu instansi, berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan hanya dapat di nilai dari apa yang dirasakan oleh pengguna layanan tersebut salah satunya tercermin dari perasaan puas atau tidak puas atas pelayanan yang dialaminya.

Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan merupakan suatu instansi pelayanan publik pemerintahan yang ada di Kota Medan sebagai perpanjangan tangan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan paspor masyarakat kota Medan senantiasa berkomitmen dan secara berkesinambungan melakukan perbaikan-perbaikan dari berbagai sisi dan setiap tahapan proses pembuatan paspor dengan menjalankan standar operasional prosedur atau ketentuan yang ditetapkan demi memberikan pelayanan. Akan tetapi, saat menjalankan standar operasional prosedur tersebut dihadapkan pada berbagai kendala seperti prosedur atau tahapan pembuatan paspor belum sepenuhnya dimengerti pengguna layanan meskipun telah tersedia informasi prosedur pembuatan paspor dalam bentuk grafik atau gambar sebagai pedoman tapi pada kenyataannya tidak semua memahaminya dengan baik hal ini dikhawatirkan dapat memicu kekecewaan atau ketidakpuasan pengguna layanan. Kemudian, kondisi lain yang menjadi sorotan publik pada saat proses pembuatan paspor berkaitan dengan belum optimalnya kesiapan saat mengatasi kendala para pengguna layanan pembuatan paspor, kondisi ini bukan semata-mata terjadi karena ketidaksiapan pegawai semata tetapi juga perlu dipahami lebih jauh terjadi akibat ketidaksebandingan jumlah kendala pengguna layanan pembuatan paspor dengan jumlah pegawai yang terbatas sehingga memicu ketidakpuasan atas pelayanan yang dilakukan.

Upaya mewujudkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi ekspektasi pengguna layanan pembuatan paspor telah dilakukan Direktorat Jenderal Imigrasi dengan melakukan inovasi pelayanan melalui program sistem pelayanan pengajuan permohonan pembuatan paspor menggunakan aplikasi M-Paspor demi terwujudnya *One Stop Service* melalui penyederhanaan proses pengajuan permohonan pembuatan paspor yang dapat dilakukan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Imigrasi. Proses registrasi permohonan dan pembayaran dilayani pada satu aplikasi yang telah terintegrasi, proses penyerahan berkas, foto serta wawancara dilakukan dalam satu kali pertemuan dengan petugas imigrasi yang dinilai cukup efisien karena memangkas waktu permohonan (Rosmawiah, Pelayanan Pembuatan Paspor (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Sistem *One Stop Service*), 2017). Akan tetapi, sistem ini memiliki tantangan tersendiri berkaitan dengan ketergantungan *server* penyimpanan data yang masih tersentralisasi sehingga jika terjadi gangguan di pusat maka seluruh layanan kantor imigrasi di Negara Republik Indonesia juga mengalami gangguan. Kondisi ini tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi Kantor Imigrasi Kelas I Polonia untuk mewujudkan pelayanan berkualitas sesuai amanah Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan, administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan kepentingan publik. Merujuk pada hasil penelitian dengan “Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor Maspion Square” diperoleh hasil bahwa Pelayanan pembuatan paspor di Unit Layan Paspor Maspion Square belum sepenuhnya berkualitas hal tersebut dibuktikan dari kelima indikator yang digunakan mengukur kualitas pelayanan terdapat tiga indikator belum memenuhi kualitas dengan baik yaitu bukti fisik, keandalan dan daya tanggap (Firdausy A. , 2017). Sedangkan penelitian lainnya yang berjudul Pelayanan Pembuatan Paspor (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Sistem *One Stop Service*) diperoleh hasil bahwa pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya dapat dikatakan cukup berkualitas dan memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik di dalam memberikan pelayanan

(Rosmawiah, 2017). Dari uraian latar belakang tersebut, menjadi suatu motivasi bagi peneliti untuk melakukan pengukuran pengaruh kualitas pelayanan yang diimplementasikan Imigrasi Kelas I Polonia Medan terhadap tingkat kepuasan pembuatan paspor. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis besarnya kontribusi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pembuatan paspor. Sedangkan manfaat dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai *feedback* dalam menilai kesesuaian pelayanan yang telah dijalankan dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dalam mewujudkan pelayanan publik serta hasil penelitian dapat dijadikan pertimbangan saat mengambil kebijakan berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

### 2.1 Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta kecepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan. Hadirnya pelayanan berkualitas akan menciptakan kepuasan di benak pelanggan. Oleh karena itu, instansi, organisasi atau perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik sehingga kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi secara maksimal dan berkesan bagi konsumen. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas merupakan fungsi dari biaya dimana biaya dapat diturunkan dengan proses perbaikan atau pengurangan variasi dalam produk atau variasi dalam proses kegiatan bisnis (Chandra, 2016). Sedangkan, Layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun (Keller, 2012).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu proses penting dalam meningkatkan *value* perusahaan bagi pelanggan sehingga banyak perusahaan menjadikan budaya layanan sebagai standar sikap orang di dalam perusahaan (Marwanto, 2015). *Service Quality* atau biasa yang disebut kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang diterima konsumen. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan (Marwanto, 2015). Oleh karena itu, sebaiknya kualitas pelayanan harus berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen (Sunyoto D. , 2012).

Instansi, organisasi atau perusahaan yang memberikan pelayanan terbaik akan mampu meningkatkan kepuasan dengan menghadirkan kualitas pelayanan yang dirancang dengan cara memahami faktor-faktor dan menerapkan prinsip yang mempengaruhi pelayanan sebagai pedoman saat melayani pelanggan oleh semua karyawan. Prinsip yang dapat dijadikan pedoman saat melayani, yakni (Pane, Fikri, & Muharram, 2018):

1. Berilah kemudahan pada pelanggan untuk menghubungi orang yang dapat menyelesaikan masalah dengan cepat.
2. Pelanggan harus tahu bahwa masalahnya akan diselesaikan secepat mungkin.
3. Pastikan bahwa perusahaan mengharapkan kehadiran pelanggan secepat mungkin.
4. Pastikan bahwa perusahaan telah membuat tanggapan secepat mungkin dan menjelaskan apa yang terjadi.

Mengukur tingkat kualitas pelayanan dapat menggunakan indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Chandra, 2016):

1. Reabilitas (*Reability*), Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apa pun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*Responsibility*), Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*Empathy*), Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*Tangibles*), Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

## 2.2 Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus dicapai oleh suatu institusi, organisasi atau perusahaan karena pada akhirnya kepuasan tersebut akan mewujudkan sikap loyal pelanggan kepada perusahaan. Kepuasan adalah cerminan dari perasaan seseorang, baik senang maupun kecewa yang merupakan hasil dari perbandingan dari produk yang kinerjanya tidak sesuai dengan harapan konsumen (Tjiptono F. , 2015).

Kepuasan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. Kepuasan juga bisa diartikan sebagai evaluasi purna beli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian (Sunyoto D. , 2015). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono F. , 2019). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Sunyoto D. , 2012).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membeli barang atau jasa melebihi harapan yang diekspektasikan sebelum memakai produk atau jasa tersebut. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan meliputi (Tjiptono F. , 2015):

1. Kesesuaian harapan, Tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Minat membeli kembali, Kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk.
3. Kesediaan merekomendasi, Kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

## 2.3 Review Penelitian Terdahulu

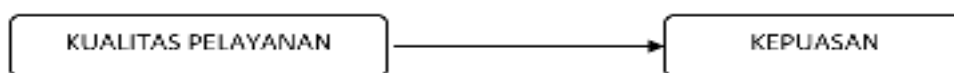
Sebelum penelitian ini dilakukan, telah ada peneliti terdahulu yang melakukan pengukuran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembuatan paspor di berbagai Kantor Imigrasi tersaji pada tabel berikut:

Tabel 1. *Review* Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
Rosmawiah (2017)	Pelayanan Pembuatan Paspor (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Sistem <i>One Stop Service</i> )	Kualitas Pelayanan Sistem Pelayanan Paspor Terpadu	Pelaksanaan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Palangka Raya dapat dikatakan cukup berkualitas dan memenuhi standar

			kualitas pelayanan yang baik di dalam memberikan pelayanan
Attina Firdausy (2017)	Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor Maspion Square)	Kualitas Pelayanan	Pelayanan pembuatan paspor di Unit Layan Paspor Maspion Square belum sepenuhnya berkualitas hal tersebut dibuktikan dari kelima indikator yang digunakan mengukur kualitas pelayanan terdapat tiga indikator belum memenuhi kualitas dengan baik yaitu bukti fisik, keandalan dan daya tanggap
Denny (2015)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang	Kualitas Pelayanan	Peneliti menyimpulkan bahwa kurang maksimalnya pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang mengenai pelayanan pembuatan paspor

Dari uraian penjelasan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka dapat digambarkan kerangka konseptual dan hipotesis penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

H1 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan.

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif, dimana tujuan dari penelitian asosiatif adalah untuk mengetahui gambaran hubungan dan pengaruh antara dua atau lebih variabel dengan melakukan pengujian regresi linier, uji t dan koefisien determinasi terhadap hipotesis penelitian.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia Jalan. Mangkubumi No. 2 Medan.

#### 3.3 Populasi Dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan yang tidak diketahui jumlahnya. Sedangkan, sampel yang digunakan adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Berdasarkan observasi yang dilakukan, bahwa sejauh ini tidak diketahui secara pasti jumlah populasi pada penelitian ini, maka penetapan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Lemeshow* sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

Dalam penelitian ini, tingkat keyakinan ditentukan 90% maka nilai  $Z_{\alpha/2}$  adalah 1,96 dan tingkat kesalahan penarikan sampel sebesar 10%, sehingga diperoleh besar sampel:

$$n = 1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5) / 0,1^2$$

$$n = 3,84 \times 0,25 / 0,01$$

$$n = 96 \text{ (sampel minimal pada penelitian)}$$

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan di penelitian ini meliputi angket, studi kepustakaan, observasi dan wawancara. Selanjutnya, data yang sudah terkumpul akan diolah menggunakan aplikasi SPSS.

### 3.5 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Analisis data dan pengujian hipotesis pada penelitian ini meliputi:

1. Analisis Statistika Deskriptif merupakan bentuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017)
2. Pengujian Kualitas Data, uji kualitas data yang digunakan yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.
3. Pengujian Asumsi Klasik, meliputi pengujian *multikolinieritas*, normalitas dan *heteroskedastisitas* bertujuan untuk memastikan data terbebas dari *multikolinieritas*, berdistribusi normal dan terbebas dari *heteroskedastisitas*.
4. Analisis regresi linear sederhana berkaitan dengan studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan variabel independen. Dengan formulasi sebagai berikut:
 
$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + e \quad (2)$$
5. Uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.
6. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden di penelitian ini terdiri dari karakteristik berdasarkan usia, pendidikan, pekerjaan dan status pengajuan diuraikan sebagai berikut:

#### 4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia tersaji pada tabel berikut:

Tabel 2. Karakteristik Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20	32	33.3	33.3	33.3
	21-30	49	51.0	51.0	84.4
	31-40	9	9.4	9.4	93.8
	41-50	5	5.2	5.2	99.0
	51-60	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Merujuk pada tabel 2 di atas, diketahui bahwa responden pada penelitian ini di dominasi oleh responden dengan rentang usia 21-30 tahun sebesar 51% dan rentang usia 17-20 tahun sebesar 33,3% hal ini menunjukkan bahwa dengan rentang usia tersebut melakukan pengurusan paspor untuk keperluan liburan atau belajar keluar negeri.

#### 4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan tersaji pada tabel berikut:

Tabel 3. Karakteristik Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	2	2.1	2.1	2.1
	SMA	24	25.0	25.0	27.1
	S1	58	60.4	60.4	87.5
	S2	11	11.5	11.5	99.0
	S3	1	1.0	1.0	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Merujuk pada tabel 3 di atas, diketahui bahwa responden pada penelitian ini di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan S-1 sebesar 60,4% dan tingkat pendidikan SMA sebesar 25% hal ini disebabkan oleh kebutuhan untuk melanjutkan pendidikan, berlibur maupun mencari pekerjaan di luar negeri merupakan hal yang mendasarinya.

#### 4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan tersaji pada tabel berikut:

Tabel 4. Karakteristik Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar	16	16.7	16.7	16.7
	Mahasiswa	52	54.2	54.2	70.8
	Pegawai Negeri Sipil	8	8.3	8.3	79.2
	Pegawai Swasta	18	18.8	18.8	97.9
	Wiraswasta	2	2.1	2.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Merujuk pada tabel 4 di atas, diketahui bahwa berdasarkan pekerjaan responden pada penelitian ini di dominasi oleh Mahasiswa sebesar 54,2%, Pegawai Swasta 18% dan Pelajar 16% hal ini disebabkan oleh keinginan untuk berlibur, melanjutkan jenjang studi ke luar negeri baik dengan biaya sendiri maupun dengan memanfaatkan beasiswa dalam dan luar negeri.

#### 4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Status Pengajuan

Karakteristik responden berdasarkan status pengajuan tersaji pada tabel berikut:

Tabel 5. Status Pengajuan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baru	55	57.3	57.3	57.3
	Perpanjangan	41	42.7	42.7	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

Merujuk pada tabel 5 di atas, diketahui bahwa berdasarkan status pengajuan pembuatan paspor di dominasi oleh status pengajuan baru sebesar 57,3% selebihnya merupakan perpanjangan masa berlaku paspor. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian responden baru pertama kali melakukan pembuatan paspor sebagai dokumen yang wajib dimiliki saat melakukan perjalanan ke luar negeri untuk berbagai keperluan seperti berlibur, belajar dan mencari atau bekerja di luar negeri.

## 4.2 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari jawaban responden melalui kuesioner yang diberikan kepada responden diuraikan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan merupakan variabel X dengan indikator meliputi atribut reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Distribusi jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Kualitas Pelayanan

Item	SS		S		R		TS		STS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	71	73,2	22	22,7	3	3,1	0	0	0	0	4.71
X1.2	29	29,9	55	56,7	10	10,3	2	2,1	0	0	4.16
X1.3	8	8,2	42	43,3	33	34	12	12,4	1	1	3.46
X1.4	58	59,8	38	37,1	2	2,1	0	0	0	0	4.58
X1.5	42	43,3	46	47,4	8	8,2	0	0	0	0	4.35
X1.6	22	22,7	43	44,3	17	17,5	14	14,4	0	0	3.76
X1.7	24	24,7	41	42,3	30	30,9	1	1	0	0	3.92
X1.8	19	19,6	49	50,5	25	25,8	2	2,1	1	1	3.86
X1.9	13	13,4	56	57,7	24	24,7	3	3,1	0	0	3.82
X1.10	14	14,4	55	56,7	25	25,8	2	2,1	0	0	3.84

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa distribusi jawaban responden dalam mempersepsikan sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, terhadap sepuluh pertanyaan di kuesioner yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan “Kemampuan Aparatur dalam melayani publik sudah sesuai dengan kebutuhan pemohon pembuatan paspor”, dari 96 responden 73,2% responden menyatakan sangat setuju, 22,7% setuju dan 3,1% ragu-ragu.
2. Untuk pernyataan “Pelayanan yang diberikan aparatur sudah sesuai dengan SOP”, dari 96 responden 29,9% responden menyatakan sangat setuju, 56,7% setuju, 10,3% ragu-ragu dan 2,1% tidak setuju.
3. Untuk pernyataan “Aparatur tanggap dalam melayani keluhan pemohon paspor”, dari 96 responden 8,2% responden menyatakan sangat setuju, 43,3% setuju, 34% ragu-ragu, 12,4% tidak setuju dan 1% sangat tidak setuju.
4. Untuk pernyataan “Aparatur sudah mampu memberikan informasi terkait pelayanan paspor maupun keimigrasian”, dari 96 responden 59,8% responden menyatakan sangat setuju, 37,1% setuju dan 2,1% ragu-ragu.
5. Untuk pernyataan “Biaya pelayanan yang dibebankan oleh pengguna layanan dalam penerbitan paspor telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku”, dari 96 responden 43,3% responden menyatakan sangat setuju, 47,4% setuju, 8,2% ragu-ragu.
6. Untuk pernyataan “Waktu penerbitan paspor yang dijanjikan aparatur kepada pengguna layanan sudah sesuai”, dari 96 responden 22,7% responden menyatakan sangat setuju, 44,3% setuju, 17,5% ragu-ragu, 14,4% tidak setuju.
7. Untuk pernyataan “Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan selalu ramah, sopan dan melayani sepenuh hati”, dari 96 responden 24,7% responden menyatakan sangat setuju, 42,3% setuju, 30,9% ragu-ragu dan 1% tidak setuju.
8. Untuk pernyataan “Aparatur dalam memberikan pelayanan bersikap adil dan tidak membedakan siapa pun”, dari 96 responden 19,6% responden menyatakan sangat setuju, 50,5% setuju, 25,8% ragu-ragu, 2,1% tidak setuju dan 1% sangat tidak setuju.
9. Untuk pernyataan “Fasilitas yang ada pada kantor imigrasi kelas I Polonia Medan membuat pemohon pembuatan paspor merasa nyaman”, dari 96 responden 13,4% responden menyatakan sangat setuju, 57,7% setuju, 24,7% ragu-ragu dan 3,1% tidak setuju
10. Untuk pernyataan “Teknologi dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan pembuatan paspor sudah canggih”, dari 96 responden 14,4% responden menyatakan sangat setuju, 56,7% setuju, 25,8% ragu-ragu dan 2,1% tidak setuju.



Berdasarkan analisis data terhadap seluruh item pernyataan variabel kualitas pelayanan diperoleh skor rata-rata (*mean*) 4,04 artinya secara keseluruhan rata-rata responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan.

Kepuasan pembuat paspor merupakan variabel Y dengan indikator meliputi atribut Kesesuaian harapan, Minat membeli kembali, Kesiediaan merekomendasikan. Distribusi jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 7. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Kepuasan Pembuatan Paspor

Item	SS		S		R		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1	28	28,9	35	36,1	28	28,9	5	5,2	0	0	3,89
Y2	45	46,4	39	40,2	11	11,3	1	1	0	0	4,32
Y3	25	25,8	56	57,7	14	14,4	1	1	0	0	4,08
Y4	28	28,9	52	53,6	14	14,4	1	1	1	1	4,09
Y5	33	34	53	54,6	10	10,3	0	0	0	0	4,23
Y6	34	35,1	45	46,4	16	16,5	1	1	0	0	4,16

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa responden mempersepsikan sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, terhadap enam pernyataan di kuesioner yang berkaitan dengan variabel kepuasan konsumen diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan "Pelayanan yang diberikan kantor imigrasi kelas I Polonia Medan sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan", dari 96 responden 28,9% responden menyatakan sangat setuju, 36,2% setuju, 28,9% ragu-ragu dan 5,2% tidak setuju.
2. Untuk pernyataan "Aparatur memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengunjung", dari 96 responden 46,4% responden menyatakan sangat setuju, 40,2% setuju, 11,3% ragu-ragu dan 1% tidak setuju.
3. Untuk pernyataan "Pengguna layanan pengurusan paspor berminat berkunjung kembali ke kantor imigrasi kelas I Polonia Medan karena pelayanan yang memuaskan", dari 96 responden 25,8% responden menyatakan sangat setuju, 57,7% setuju, 14,4% ragu-ragu dan 1% tidak setuju.
4. Untuk pernyataan "Penggunaan layanan pengurusan paspor berminat berkunjung kembali ke kantor imigrasi kelas I Polonia Medan karena aparatur tanggap dalam memberikan layanan", dari 96 responden 28,9% responden menyatakan sangat setuju, 53,6% setuju, 14,4% ragu-ragu, 1 % tidak setuju dan 1% sangat tidak setuju.
5. Untuk pernyataan "Pengguna layanan pengurusan paspor akan merekomendasikan kantor imigrasi kelas I Polonia medan sebagai kantor dengan memberikan pelayanan yang memuaskan", dari 96 responden 34% responden menyatakan sangat setuju, 54,6% setuju, 10,3% ragu-ragu.
6. Untuk pernyataan "Pengguna layanan pengurusan paspor akan merekomendasikan kantor imigrasi kelas I Polonia Medan sebagai kantor dengan fasilitas yang nyaman dan memiliki teknologi yang canggih dalam pengurusan paspor", dari 96 responden 35,1% responden menyatakan sangat setuju, 46,4% setuju, 16,5% ragu-ragu dan 1% tidak setuju.

Berdasarkan analisis data terhadap seluruh item pernyataan variabel kepuasan konsumen diperoleh skor rata-rata (*mean*) 4,12 artinya secara keseluruhan rata-rata responden menjawab setuju dengan pernyataan yang diajukan.

#### 4.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas

Seluruh data penelitian akan dilanjutkan ke proses analisis regresi linier sederhana, uji t dan koefisien determinasi setelah data tersebut dinyatakan lulus uji validitas dan reliabilitas. Dari hasil pengolahan dan pengujian data penelitian, hasil uji validitas kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pembuatan paspor (Y) bahwa seluruh item pernyataan ke dua variabel tersebut memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $r_{tabel}$  adalah 0,206. Maka dapat dipastikan seluruh pernyataan valid. Demikian juga hasil uji

reliabilitas untuk seluruh item pernyataan kuesioner penelitian dipastikan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Hasil uji reliabilitas tersaji pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variable	No	Cronbach's Alpha	Items	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,793	10	reliabel
Kepuasan Pembuatan Paspor	2	0,744	6	reliabel

#### 4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembuatan paspor tersaji pada tabel berikut.

Tabel 9. Analisis Regresi Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.184	.392		3.020	.003		
	RATA_RATA_X	.721	.096	.611	7.489	.000	1.000	1.000

Merujuk pada data tabel 9, maka dapat dirumuskan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Pembuat Paspor} = 1,184 + 0,721 \text{ Kualitas Pelayanan}$$

Interpretasi persamaan regresi linear berganda di atas adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 1,184 menunjukkan tanda positif yang berarti jika variabel Kualitas Pelayanan (X) dianggap nol, maka kepuasan pembuatan paspor sebesar 1,184 satuan.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan bernilai positif yaitu sebesar 0,721, berarti bahwa jika variabel kualitas pelayanan meningkat satu satuan, maka kepuasan pembuatan paspor akan meningkat sebesar 0,721.

#### 4.5 Uji Parsial (Uji t)

Merujuk pada tabel 9 di atas, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,489 > nilai  $t_{tabel}$  1,654 dengan nilai signifikan sebesar 0,00 < nilai  $\alpha$  sebesar 0,05. Pengujian ini menunjukkan nilai signifikan dibawah 0,05 hal ini berarti hipotesis  **$H_a$  diterima**, artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia Medan.

#### 4.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) tersaji pada tabel berikut:

Tabel 10. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 <sup>a</sup>	.374	.367	.40385

Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,374 atau 37,4%. Hal ini berarti kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembuatan paspor adalah sebesar 37,4%, sedangkan sisanya yaitu 62,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 4.7 Pembahasan

Proses pengimplementasian pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja secara berkelanjutan. Merujuk pada hasil analisis dan pengujian data pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,489 > nilai  $t_{tabel}$  1,654 dengan nilai signifikan sebesar  $0,00 < \text{nilai } \alpha$  sebesar 0,05. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia Medan. Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan (Susiladewi, 2020). Kemudian, hasil penelitian ini juga diperkuat dengan hasil penelitian yang membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Dewi Sri Purwati, 2021) serta hasil penelitian yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Cholid, 2018). Kualitas pelayanan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan dan harapan pelanggan, yakni pelayanan dapat dikatakan memiliki kualitas jika pelayanan dimaksud dapat menyediakan produk/jasa (pelayanan) yang sesuai dengan kebutuhan/harapan pelanggan (Gofur, 2019). Pada penelitian ini jika mengacu pada distribusi jawaban responden khususnya pada pernyataan “Aparatur tanggap dalam melayani keluhan pemohon paspor” ditemukan bahwa 34% ragu-ragu, 12,4% tidak setuju dan 1% sangat tidak setuju merupakan suatu kondisi yang harus menjadi perhatian khusus untuk diperbaiki agar instansi mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas di kemudian hari. Demikian juga halnya dengan pernyataan “Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan selalu ramah, sopan dan melayani sepenuh hati” 30,9% ragu-ragu dan 1% tidak setuju.

Kepuasan merupakan apa yang dirasakan pelanggan saat menggunakan produk, baik senang atau kecewa pada saat melakukan perbandingan antara kualitas suatu barang atau jasa dengan apa yang mereka harapkan (Kotler P. &, 2016). Hakikatnya tingkat kepuasan merupakan persepsi dari pelanggan itu sendiri tentang apa yang dirasakannya, apakah harapannya telah terlampaui atau telah terpenuhi. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci yang terpenting untuk dapat mempertahankan para pelanggan (Kotler P. &, 2012). Hal ini menegaskan bahwa apabila kepuasan tidak dapat wujudkan, maka suatu organisasi atau perusahaan sulit untuk berkembang ke arah yang lebih baik lagi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat yang semakin peka atas pelayanan yang diberikan. Dilihat dari hasil distribusi jawaban responden terhadap variabel kepuasan pembuatan paspor, untuk pernyataan pertama, mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan “Pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia Medan sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan”. Demikian halnya dengan pernyataan kedua, mayoritas responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan “Aparatur memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengunjung”. Untuk pernyataan ketiga, “Pengguna layanan pengurusan paspor berminat berkunjung kembali ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia Medan karena pelayanan yang memuaskan”. Untuk pernyataan keempat, “Penggunaan layanan pengurusan paspor berminat berkunjung kembali ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia Medan karena aparatur tanggap dalam memberikan layanan”. Untuk pernyataan kelima, “Pengguna layanan pengurusan paspor akan merekomendasikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia Medan sebagai kantor dengan memberikan pelayanan yang memuaskan” dan untuk pernyataan keenam, “Pengguna layanan pengurusan paspor akan merekomendasikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia Medan sebagai kantor dengan fasilitas yang nyaman dan memiliki teknologi yang canggih dalam pengurusan paspor”. Hal ini menunjukkan bahwa sejauh ini Kantor Imigrasi Kelas I Polonia Medan telah mampu memenuhi keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat dalam proses pembuatan paspor. Selanjutnya, jika ditinjau dari uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada penelitian ini diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R$  Square) sebesar 0,374 atau 37,4%. Hal ini berarti kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembuatan paspor adalah sebesar 37,4%, sedangkan sisanya yaitu 62,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Terpenuhinya kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan paspor dapat diraih dengan menghadirkan pelayanan yang berkualitas. Setiap individu tentunya menginginkan pelayanan yang berkualitas karena akan memberikan rasa nyaman dan senang pada saat menggunakan produk atau jasa. Oleh karena itu, pelayanan yang telah dijalankan harus dijaga dan ditingkatkan, terutama pelayanan

yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang membuat paspor seperti respons semua aparatur saat berinteraksi langsung dengan masyarakat yang mengajukan pembuatan paspor, jika respons yang diberikan dengan baik saat memberikan pelayanan maka akan meninggalkan kesan baik terhadap institusi. Saat ini, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia Medan telah menyuguhkan proses pelayanan dengan baik dan cekatan dalam melayani masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan paspor seperti memfasilitasi proses pendaftaran secara *online* melalui aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor adalah inovasi terbaru yang dirilis Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjen Imigrasi) Kementerian Hukum dan HAM. Dengan adanya aplikasi M-Paspor, proses pembuatan paspor (cara membuat paspor) menjadi lebih mudah dan cepat. Meski demikian, pemohon paspor tetap harus datang ke kantor imigrasi yang dipilih untuk proses wawancara dengan petugas. Saat melakukan wawancara, pemohon wajib membawa dokumen asli persyaratan permohonan paspor (Shaïd, 2022). Kepuasan merupakan hal penting bagi instansi layanan publik saat memberikan pelayanan kepada masyarakat maka, sangat perlu bagi instansi menghadirkan pelayanan yang berkualitas dari semua tahapan proses pembuatan paspor baik *offline* dan *online* demi tercapainya kepuasan masyarakat saat menggunakan jasa layanan pembuatan paspor saat ini dan di masa akan datang.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan pengolahan dan analisis data penelitian variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembuatan paspor dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia Medan.
2. Nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,374 atau 37,4%. Menunjukkan kontribusi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pembuatan paspor sebesar 37,4%, sedangkan sisanya yaitu 62,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## 6. KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

### 6.1 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini pada dasarnya memiliki keterbatasan pada saat pelaksanaan maupun hasil dari penelitian yang dapat dijadikan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya. Adapun keterbatasan tersebut adalah penelitian ini terbatas menggunakan satu variabel bebas saja yaitu kualitas pelayanan, sehingga kemampuan variabel hanya berkontribusi sebesar 37,4% terhadap kepuasan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia Medan.

### 6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan penelitian yang telah dilakukan yaitu:

1. Menyediakan media, baik *offline* maupun *online* sebagai saluran yang dapat digunakan masyarakat dalam memberikan saran dan masukan setelah dilayani oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia Medan.
2. Senantiasa meningkatkan pelayanan dengan cara membentuk budaya kerja pegawai sesuai dengan prosedur, berintegritas, profesional dan responsif memberikan bantuan ketika ada kendala yang dihadapi masyarakat saat proses pembuatan paspor serta senantiasa berpegang pada prinsip mendahulukan kepentingan masyarakat, serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang cara dan penggunaan sistem Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor *Online* (APAPO) - M-Paspor agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel, dan cepat.
3. Untuk peneliti selanjutnya agar menambah variabel bebas seperti, variabel fasilitas, karena fasilitas yang baik, bersih dan nyaman akan memberikan kepuasan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Keberhasilan pelaksanaan penelitian tentunya tidak terlepas dari dukungan beberapa pihak. Oleh karena itu, pada ruang ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Rektor, Wakil Rektor, Ketua LPPM dan Tim LPPM Universitas Mikroskil Medan.
2. Kepala Kantor, Pimpinan Unit, Divisi, Bagian dan Seluruh Pegawai Imigrasi Kelas I TPI Polonia Medan.
3. Masyarakat Pemohon pembuatan paspor yang telah bersedia menjadi responden penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, F. T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Cholid, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Tiket Garuda di PT. Totogasono Sekawan Samarinda Tahun 2016). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen (JEM)*, 12(1), 18-24.
- Dewi Sri Purwati, Z. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, experiential Marketing, Word Of Mouth Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Brastagi Supermarket Rantauprapat). *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 2(1), 133 - 142.
- Firdausy, A. (2017). Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspor Maspion Square).
- Gofur, G. &. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRBM)*, 4(1), 37-44.
- Imigrasi, D. (2021). [www.imigrasi.co.id](http://www.imigrasi.co.id). Diambil kembali dari <https://www.imigrasi.go.id/id/uu-keimigrasian-bab-1/#1619354580218-89b0a356-5f91>
- Keller, P. K. (2012). *Manajemen Pemasaran 1 Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Marwanto, A. (2015). *Marketing Sukses*. Bandung: KOBIS.
- Pane, D. N., Fikri, M. E., & Muharram, R. H. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 9 No.1(ISSN 2088-3145).
- Rosmawiah. (2017). Pelayanan Pembuatan Paspor (Studi Kasus Kualitas Pelayanan Sistim One Stop Service). *Jurnal Ilmu Hukum Tambun Bungai, Vol. 2*(No. 1), 75-101.
- Shaid, N. J. (2022, 03 14). *Kompas.com*. Dipetik Agustus 23, 2022, dari <https://money.kompas.com/read/2022/03/14/190749126/syarat-biaya-dan-cara-membuat-paspor-online-lewat-aplikasi-m-paspor?page=all>.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar - Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing).
- Sunyoto, D. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: PT. Buku Seru.
- Susiladewi. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Cafe Kupu Datu Banjar Baru. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis*.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

