

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
KONSUMEN DALAM PEMBUATAN PASPOR DI  
KANTOR IMIGRASI  
KELAS II BLITAR**

SKRIPSI



Oleh

**Yuli Anggis Tri Yuani**  
NIM. 1742143310

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
DESEMBER 2018**

**KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
KONSUMEN DALAM PEMBUATAN PASPOR DI  
KANTOR IMIGRASI  
KELAS II BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan  
Ekonomi Syariah



Oleh

**Yuli Anggis Tri Yuani**

NIM. 1742143310

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
DESEMBER 2018**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuli Anggis Tri Yuani

NIM : 1742143310

Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/ karya tulis yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar”, merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku. Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ni terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, 30 November 2018

Penulis



Yuli Anggis Tri Yuani

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar” yang ditulis oleh Yuli Anggis Tri Yuani, NIM. 1742143310 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 30 November 2018

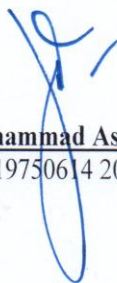
Pembimbing,



**Sri Eka Astutiningsih, SE.,MM**  
NIP.19690827-200003 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



**Muhammad Aswad, M.A**  
NIP. 19750614 200801 1 009

## LEMBAR PENGESAHAN

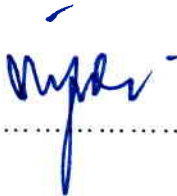
Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar” yang ditulis oleh Yuli Anggis Tri Yuani, NIM. 1742143310 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal: 3 Bulan: Desember Tahun: 2018 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Ekonomi Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji :


Muhamad Aqim Adlan, M.E.I  
NIP. 197404162008011008



.....

Penguji Utama :

Muhammad Aswad, M.A  
NIP. 197506142008011009



.....

Sekretaris Penguji :

Sri Eka Astutiningsih, SE.,MM  
NIP. 196908272000032001



.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

NIP. 19711218 200212 1 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG  
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656  
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : YULI ANGGIS TRI YUANI  
NIM : 1742143310  
Jurusan : EKONOMI SYARIAH  
Fakultas : FEBI  
Jenis Karya Ilmiah : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (SKRIPSI) yang berjudul:

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN DALAM  
PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II BUTAR

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 13 November 2019

Yang Menyatakan,



Yuli Anggis Tri Yuani