

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar” ini ditulis oleh Yuli Anggis Tri Yuani, NIM. 1742143310, pembimbing Sri Eka Astutiningsih, SE., MM.

Penelitian ini di latarbelakangi oleh meningkatnya konsumen dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, dengan meningkatnya jumlah konsumen tersebut diharapkan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dapat meningkatkan prosedur dan kemampuan pegawai dalam mewujudkan kualitas pelayanan secara maksimal, efektif dan efisien. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Blitar meliputi 3 (tiga) Kabupaten atau Kota yaitu meliputi wilayah Kota Blitar, Kabupaten Blitar, dan Kabupaten Tulungagung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat terkait keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer yaitu wawancara dan observasi secara langsung dilapangan dan data sekunder yang bersumber dari buku-buku, dokumen/ catatan/ laporan dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang ditinjau dari lima dimensi yang meliputi dimensi berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sudah dikatakan berkualitas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The thesis entitled “Service Quality and Customer Satisfaction in Making Passports at the Blitar Class II Immigration Office” was written by Yuli Anggis Tri Yuani, NIM 1742143310, supervisor Sri Eka Astutiningsih, SE., MM

This research is based on the increasing number of consumers in making passports at the Blitar Immigration Office Class II, with the increase in the number of consumers it is expected that Blitar Class II Immigration Office can improve procedures and employed capabilities in realizing service quality maximally, effectively and efficiently. The working area of the Blitar Immigration Office Class II three regencies or Cities, covering the Blitar City, Blitar, and Tulungagung Regencies.

The purpose of this study was to analyse Service Quality and Consumer Satisfaction in Making Passports and Consumer Satisfaction in Making Passports at the Blitar Immigration Office Class II which was viewed from five dimensions, namely dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The type of research used is descriptive qualitative, which provides a description or precise explanation of the actual state of the object under study. The type of data used consists of primary data, namely interviews and observations directly in the field and secondary data sourced from books, documents/ records/ reports and legislation relating to the problem under study.

The results of the research carried out showed Service Quality and Consumer Satisfaction in Making Passports at the Blitar Immigration Office Class II in terms of five dimensions which included dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy that were said to be qualified.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction.