

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Surat Pernyataan Keaslian.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
Abstrak .....	xvii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Fokus Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>D. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>E. Penegasan Istilah .....</b>	<b>14</b>
<b>F. Batasan Penelitian .....</b>	<b>16</b>
<b>G. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>16</b>

## **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

<b>A. Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>19</b>
<b>1. Pengertian Kualitas.....</b>	<b>19</b>
<b>2. Pengertian Pelayanan .....</b>	<b>20</b>
a. Kualitas Pelayanan .....	22
b. Unsur-unsur Pelayanan .....	24
c. Dasar-dasar Pelayanan .....	25
d. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	28
e. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	32
f. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	35
<b>B. Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>36</b>
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	36
2. Faktor Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	38
3. Keuntungan Kepuasan Konsumen .....	39
4. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	39
<b>C. Hasil Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>42</b>
<b>D. Kerangka Berfikir Teoritis.....</b>	<b>47</b>

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

<b>A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....</b>	<b>50</b>
<b>B. Lokasi Penelitian .....</b>	<b>51</b>
<b>C. Kehadiran Peneliti.....</b>	<b>51</b>
<b>D. Data dan Sumber Data .....</b>	<b>52</b>
1. Data Penelitian .....	52
2. Sumber Data.....	53
<b>E. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>54</b>
1. Metode Observasi.....	54
2. Metode Dokumentasi .....	55
3. <i>Interview</i> atau Wawancara .....	56

<b>F. Teknik Analisis Data</b> .....	<b>61</b>
1. Reduksi Data .....	62
2. Penyajian Data .....	62
3. Penarikan Kesimpulan atau <i>Verifikasi</i> .....	62
<b>G. Pengecekan Keabsahan Temuan</b> .....	<b>63</b>
1. Kepercayaan ( <i>Credibility</i> ) .....	63
2. Keteralihan ( <i>Transferability</i> ) .....	63
3. Kebergantungan ( <i>Dependibility</i> ) .....	63
4. Kepastian ( <i>Comforbility</i> ) .....	64
<b>H. Tahap-tahap Penelitian</b> .....	<b>64</b>
1. Tahap Pra-lapangan .....	64
2. Tahap Pekerjaan Lapangan .....	64
3. Tahap Analisis Data .....	65
4. Tahap Pelaporan .....	65

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

<b>A. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas II Blitar</b> .....	<b>66</b>
1. Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi Kelas II Blitar .....	66
2. Lokasi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar .....	66
3. Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar .....	67
4. Tujuan Pendirian Kantor Imigrasi Kelas II Blitar .....	67
5. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar .....	68
6. Tugas Pokok Organisasi .....	69
<b>B. Temuan Penelitian</b> .....	<b>77</b>
1. Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ) .....	77
2. Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	81
3. Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> ) .....	84
4. Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	87
5. Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	91

## **BAB V : PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi**

<b>Kelas II Blitar .....</b>	<b>96</b>
1. Dimensi Berwujud ( <i>Tangible</i> ).....	98
2. Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> .....	98
3. Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiviness</i> .....	99
4. Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	100
5. Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	101

### **B. Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor**

<b>Imigrasi Kelas II Blitar.....</b>	<b>103</b>
--------------------------------------	------------

## **BAB VI : PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>106</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>119</b>

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**