

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar” ini ditulis oleh Didin Fitriana Dewi, NIM: 17402163255, dengan dosen pembimbing Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya permintaan masyarakat terkait dengan pelayanan publik yang semakin meningkat. Sebagai salah satu penyedia jasa publik, Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dituntut untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat diperoleh melalui kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas. Kualitas pelayanan islami adalah kualitas pelayanan yang didasarkan pada nilai-nilai Islam dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Disiplin kerja pegawai dan fasilitas juga perlu diperhatikan, karena kualitas pelayanan yang baik tanpa didukung adanya disiplin kerja dan fasilitas maka kepuasan masyarakat akan sulit tercapai.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: (1) Apakah variabel kualitas pelayanan Islami berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar? (2) Apakah variabel disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar? (3) Apakah variabel fasilitas berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar? (4) Apakah variabel kualitas pelayanan Islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar?

Metode penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian asosiatif. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, yaitu masyarakat yang melakukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability sampling* dengan metode *sampling insidental*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner penelitian kepada responden. Selanjutnya, data kuesioner dianalisis dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, Fasilitas, dan Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Thesis with the title “The Effect of the Quality of Islamic Service, Labor Discipline, and Facilities to the Passport Applicants’ Satisfaction in Immigration Office Class II Blitar” was written by Didin Fitriana Dewi, NIM. 17402163255, advisor Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

This research is motivated by the increasing public demand for public services. As a public service provider, the Immigration Office Class II Blitar is required to provide satisfaction to the public. Public satisfaction can be obtained through the quality of Islamic services, labor discipline, and facilities. Islamic service quality is based on Islamic values with the aim of providing satisfaction to the public. The labor discipline and facilities also need to be considered, because good service quality without these, public satisfaction difficult to achieve.

The research problems are: (1) Does the quality of Islamic service affect the passport applicants’ satisfaction in Immigration Office Class II Blitar? (2) Does the labor discipline affect the passport applicants’ satisfaction in Immigration Office Class II Blitar? (3) Does the facilities affect the passport applicants’ satisfaction in Immigration Office Class II Blitar? (4) Does the quality of Islamic service, labor discipline, and facilities affect the passport applicants’ satisfaction in Immigration Office Class II Blitar?

This research was conducted by using quantitative approach with associative type. The number of samples used was 100 respondents, they were passport applicants’ in Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. This research used non probability sampling through the incidental sampling method. The data was collected by questionnaire. The results of questionnaire analyzed by using validity test, reliability test, classic assumptions test, and linear regression test.

The results of the study showed that the quality of islamic service, labor discipline, and facilities have significantly affected the passport applicants’ satisfaction in Immigration Office Class II Blitar both partial and simultant.

Keywords: Quality of Islamic Service, Labor Discipline, Facilities, and Public Satisfaction.