

## DAFTAR ISI

|                                             |      |
|---------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....         | iii  |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                     | iv   |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....     | v    |
| MOTTO .....                                 | vi   |
| PERSEMBAHAN .....                           | viii |
| KATA PENGANTAR .....                        | x    |
| DAFTAR ISI.....                             | xii  |
| DAFTAR TABEL.....                           | xv   |
| ABSTRAK .....                               | xvii |
| ABSTRACT.....                               | xix  |
| BAB I.....                                  | 1    |
| PENDAHULUAN .....                           | 1    |
| 1.1    Latar Belakang Masalah .....         | 1    |
| 1.2    Masalah Dan Batasan Penelitian ..... | 7    |
| 1.3    Rumusan Masalah .....                | 8    |
| 1.4    Tujuan Penelitian.....               | 8    |
| 1.5    Kegunaan Penelitian .....            | 9    |
| 1.6    Ruang Lingkup Penelitian .....       | 11   |
| 1.7    Variabel Penelitian .....            | 13   |
| 1.8    Sistematika Penulisan.....           | 14   |
| BAB II.....                                 | 17   |
| LANDASAN TEORI.....                         | 17   |
| 2.1    Konsep.....                          | 17   |

|                        |                                      |    |
|------------------------|--------------------------------------|----|
| 2.1.1                  | Pelayanan Publik.....                | 17 |
| 2.1.2                  | Kualitas Layanan.....                | 19 |
| 2.1.3                  | Kepuasan Masyarakat .....            | 24 |
| 2.2                    | Penelitian Terdahulu.....            | 31 |
| 2.3                    | Kerangka Teori.....                  | 39 |
| 2.4                    | Hipotesis Penelitian .....           | 42 |
| BAB III .....          |                                      | 45 |
| METODE PENELITIAN..... |                                      | 45 |
| 3.1                    | Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 45 |
| 3.2                    | Lokasi Penelitian .....              | 46 |
| 3.3                    | Variabel dan Pengukuran .....        | 47 |
| 3.3.1                  | Definisi Operasional.....            | 47 |
| 3.3.2                  | Operasionalisasi Variabel.....       | 48 |
| 3.4                    | Populasi dan Sampel .....            | 50 |
| 3.4.1                  | Populasi .....                       | 50 |
| 3.4.2                  | Sampel.....                          | 50 |
| 3.5                    | Instrumen Penelitian.....            | 51 |
| 3.6                    | Teknik Pengumpulan Data .....        | 55 |
| 3.7                    | Analisis Data .....                  | 56 |
| 3.7.1                  | Uji Validitas .....                  | 56 |
| 3.7.2                  | Uji Reliabilitas .....               | 57 |
| 3.7.3                  | Uji Normalitas.....                  | 58 |
| 3.7.4                  | Uji Hipotesis .....                  | 59 |
| 3.7.5                  | Uji Regresi Linier Sederhana .....   | 60 |
| 3.7.6                  | Uji Koefisien Determinasi .....      | 61 |

|                                                                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.8 Tahapan Penelitian .....                                                                                                  | 62  |
| BAB IV .....                                                                                                                  | 64  |
| HASIL PENELITIAN.....                                                                                                         | 64  |
| 4.1 Paparan Data.....                                                                                                         | 64  |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....                                                                                          | 67  |
| 4.2.1 Hasil Uji Validitas.....                                                                                                | 67  |
| 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                                            | 70  |
| 4.2.3 Hasil Uji Normalitas .....                                                                                              | 71  |
| 4.2.4 Uji Hipotesis .....                                                                                                     | 72  |
| 4.2.5 Uji Regresi Linear Sederhana .....                                                                                      | 73  |
| 4.2.6 Uji Koefisien Determinasi Model Summary .....                                                                           | 75  |
| BAB V.....                                                                                                                    | 77  |
| PEMBAHASAN .....                                                                                                              | 77  |
| 5.1 Tingkat Layanan Publik Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.....                                                       | 77  |
| 5.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar                                                       | 82  |
| 5.3 Pengaruh Kualitas Layanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan<br>Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar ..... | 88  |
| BAB VI .....                                                                                                                  | 95  |
| PENUTUP.....                                                                                                                  | 95  |
| 6.1 Kesimpulan.....                                                                                                           | 95  |
| 6.2 Saran .....                                                                                                               | 96  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                                                          | 97  |
| LAMPIRAN.....                                                                                                                 | 101 |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Aspek dan Indikator Variabel Kualitas Layanan .....     | 23 |
| Tabel 2. 2 Aspek dan Indikator Variabel Kepuasan Masyarakat.....   | 30 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....                              | 48 |
| Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan (X).....     | 48 |
| Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) ..... | 49 |
| Tabel 3. 5 Instrumen Penelitian .....                              | 51 |
| Tabel 4. 1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....      | 64 |
| Tabel 4. 2 Karakter Responden Berdasarkan Wilayah .....            | 65 |
| Tabel 5. 1 Presentase Aspek GAP.....                               | 77 |
| Tabel 5. 2 Presentase Aspek URT.....                               | 83 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Penempelan Barcode .....              | 101 |
| Lampiran 2. Penyebaran Kuisoner .....             | 101 |
| Lampiran 3. Penyebaran Kuisisioner .....          | 101 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Validitas X dan Y .....     | 102 |
| Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas .....          | 102 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas .....            | 103 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis .....             | 103 |
| Lampiran 8. Uji Regresi Linier Sederhana .....    | 104 |
| Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi ..... | 104 |
| Lampiran 10. Surat Keterangan Valididitas .....   | 105 |
| Lampiran 11. Surat Keterangan Validitas .....     | 106 |
| Lampiran 12. Surat Permohonan Izin .....          | 107 |
| Lampiran 13. Kartu Bimibingan .....               | 108 |