

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSI.16	
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Kualitas	16
2.1.2 Pelayanan Publik	18
2.1.2.1 Pelayanan	18

2.1.2.2	Pelayanan Publik	24
2.1.2.3	Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.2.4	Dimensi Kualitas Pelayanan	31
2.1.3	Kepuasan Masyarakat	35
2.1.4	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat...40	
2.2	Kerangka Pemikiran	42
2.3	Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Desain Penelitian	49
3.2	Populasi dan Sampel.....	50
3.2.1	Populasi.....	50
3.2.2	Sampel	51
3.3	Teknik Pengumpulan Data	53
3.4	Operasional Variabel	55
3.5	Teknik Analisa Data	56
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas	60
3.6.1	Uji Validitas.....	60
3.6.2	Uji Reliabilitas	62
3.7	Uji Statistik Penelitian	64
3.8	Lokasi dan Waktu penelitian	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Gambaran Objek Penelitian	69
4.1.1	Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung.....	69

4.1.2	Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung	72
4.1.3	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung	73
4.1.4	Tugas dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung	75
4.2	Karakteristik Responden	81
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan jenis Kelamin	81
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	82
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	83
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
4.3	Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.....	85
4.3.1	Analisi Deskriptif Bukti Fisik di Kantor Imigrasi Kota Bandung	85
4.3.2	Analisi Deskriptif Keandalan di Kantor Imigrasi Kota Bandung	90
4.3.3	Analisi Deskriptif Daya Tanggap di Kantor Imigrasi Kota Bandung....	92
4.3.4	Analisi Deskriptif Jaminan di Kantor Imigrasi Kota Bandung.....	95
4.3.5	Analisi Deskriptif Empati di Kantor Imigrasi Kota Bandung.....	98
4.4	Kepuasan masyarakat dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung	103
4.4.1	Analisi Deskriptif Kualitas Produk di Kantor Imigrasi Kota Bandung.....	103
4.4.2	Analisi Deskriptif Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kota Bandung.....	105
4.4.3	Analisi Deskriptif Emosional di Kantor Imigrasi Kota Bandung	107
4.4.4	Analisi Deskriptif Harga di Kantor Imigrasi Kota Bandung	109
4.4.5	Analisi Deskriptif Biaya di Kantor Imigrasi Kota Bandung.....	110

4.5 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi	114
4.5.1 Analisi Korelasi	114
4.5.2 Pengujian Hipotesis	115
4.5.3 Analisis Pengaruh (Koefisien Determinasi)	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	126

DAFTAR TABEL

	Hal
3.1 Tabel Populasi Pemohonan Pembuatan Paspor	50
3.2 Tabel Kerangka Sampel Penelitian.....	52
3.3 Tabel Operasional Variabel	55
3.4 Tabel Bobot Alternatif Jawaban Skala Likert	57
3.5 Tabel Kriteria Persentase Skor Jawaban Responden.....	59
3.6 Tabel Uji validitas Kualitas Pelayanan (X)	61
3.7 Tabel Uji validitas Kepuasan Masyarakat (Y).....	62
3.8 Tabel Hasil Pengujian Reliabilitas.....	64
3.9 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi.....	65
3.10 Tabel Interpretasi Pengaruh.....	67
3.11 Tabel Waktu Penelitian	68
4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	82
4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	83
4.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
4.5 Tabel Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik	86
4.6 Tabel Tanggapan Responden Mengenai Keandalan	90
4.7 Tabel Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap	93
4.8 Tabel Tanggapan Responden Mengenai Jaminan.....	96
4.9 Tabel Tanggapan Responden Mengenai Empati	99

4.10	Tabel Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	101
4.11	Tabel Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	103
4.12	Tabel Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	106
4.13	Tabel Tanggapan Responden Mengenai Emosional	108
4.14	Tabel Tanggapan Responden Mengenai Harga	109
4.15	Tabel Tanggapan Responden Mengenai Biaya	111
4.16	Tabel Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat	112
4.17	Tabel Hasil Analisis Korelasi	114
4.18	Tabel Pengujian Hipotesis	116

DAFTAR GAMBAR

	Hal
1.1 Gambar Tampilan Utama Layanan Paspor Online	5
1.2 Gambar Pemilihan Lokasi Tempat Pembuatan Paspor	5
1.3 Gambar Jadwal Antrian	6
2.2 Gambar Model Kerangka Pemikiran	47
4.1 Gambar Struktur Organisasi	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Pedoman Angket Masyarakat Pembuat Paspor	126
Lampiran 2 Tabel Hasil Tanggapan	130
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	133
Lampiran 4 Korelasi dengan <i>Pearson Product Moment</i>	134
Lampiran 5 Dokumentasi wawancara, penyebaran angket dan Observasi	135
Lampiran 6 surat permohonan penelitian	137
Lampiran 7 surat permohonan penelitian dari Kesbangpol.....	138
Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian	139
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup.....	140