

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II. LANDASAN TEORI	12
2.1 Konsep dan Karakteristik Jasa/Pelayanan	12
2.1.1 Definisi Jasa	12
2.1.2 Karakteristik Jasa	13
2.2 Kualitas Jasa	15

2.2.1	Definisi Kualitas Jasa	15
2.2.2	Faktor-faktor Kualitas Jasa	17
2.2.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi Harapan Konsumen	22
2.2.4	Gap Kualitas Jasa	25
2.3	Kinerja Pelayanan atau Jasa (<i>Service Performance</i>)	27
2.4	Kepuasan Konsumen	30
BAB III.	METODE PENELITIAN	34
3.1	Metode Pengambilan Sampel	34
3.1.1	Populasi Penelitian	34
3.1.2	Sampel Penelitian	34
3.2	Metode Pengumpulan Data	35
3.2.1	Metode Kuesioner	35
3.2.2	Metode Wawancara	36
3.2.3	Observasi	36
3.3	Definisi Operasional	37
3.4	Hipotesis	38
3.5	Metode Analisa	38
3.5.1	Analisa Instrumen	38
3.5.1.1	Uji Validitas	38
3.5.1.2	Uji Reliabilitas	40
3.5.2	Analisa Data	41
3.5.2.1	Indeks Kepuasan Konsumen	41
3.5.2.2	Analisa <i>Mean Importance–Mean Performance</i>	42

3.5.2.3 Analisa Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap	
Kepuasan Konsumen	44
BAB IV. ANALISIS DATA PENELITIAN.....	45
4.1 Pelayanan SPRI Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Barat	45
4.1.1 Profil Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Barat	45
4.1.2 Pelayanan SPRI Kantor Imigrasi Klas I Khusus Jakarta Barat ...	45
4.1.3 Kapasitas Pelayanan SPRI Kantor Imigrasi Klas I Khusus	
Jakarta Barat	50
4.2 Pengumpulan Data dan Sampel Penelitian	55
4.3 Analisa Instrumen	58
4.3.1 Uji Validitas	58
4.3.2 Uji Reliabilitas	61
4.4 Analisa Data	62
4.4.1 Analisa Indeks Kepuasan Konsumen	62
4.4.2 Analisa <i>Mean Importance – Mean Performance</i>	63
4.4.3 Analisa Pengaruh variabel Mutu Layanan terhadap	
Kepuasan Konsumen (<i>Satisfaction</i>)	65
4.4.3.1 Dimensi Tangible	67
4.4.3.2 Dimensi Realiability	67
4.4.3.3 Dimensi Responsiveness	67
4.4.3.4 Dimensi Assurance	68
4.4.3.5 Dimensi Emphaty	68
4.5 Pembahasan	68



BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	74
5.3 Keterbatasan Penelitian	76

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Indeks Persepsi Korupsi Indonesia 2006	5
Tabel 2.1. Dimensi Servqual	19
Tabel 4.1. Permohonan SPRI Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Barat	51
Tabel 4.2. Permohonan SPRI Tidak Diproses	53
Tabel 4.3. Media Saran dan pengaduan Kantor Imigrasi	54
Tabel 4.4. Distribusi Karakteristik Demografi Responden	57
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Validitas <i>Expectation, Importance dan Performance</i> ...	59
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas <i>Satisfaction</i>	59
Tabel 4.7. Nilai Cronbach's Alpha	61
Tabel 4.8. Evaluasi Tingkat Kepuasan dengan Indeks Kepuasan Konsumen	63
Tabel 4.9. <i>One-Way Anova</i> pada <i>Performance</i> Mutu layanan terhadap Kepuasan Konsumen (<i>Satisfaction</i>)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Determinant of percieved Service Quality</i>	21
Gambar 2.2 Model Konseptual Kepuasan Jasa	25
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	31
Gambar 3.1 Diagram <i>Importance – Performance Rating</i>	43
Gambar 4.1 Prosedur Penyelesaian Paspor RI (SPRI)	48
Gambar 4.2 Diagram Peromohonan SPRI berdasarkan Jenis Paspor	52
Gambar 4.3 Diagram Media Saran dan Pengaduan Pelayanan SPRI	55
Gambar 4.4 Diagram Kartesius <i>Mean Importance-Mean Performance</i>	64
Gambar 4.5 Diagram <i>Mean Importance-Mean Performance</i> dengan (P-E=0)	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas

Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 4. Hasil Analisa Indeks Kepuasan Konsumen

Lampiran 5. Hasil Analisa *Compare Mean (mean importance – mean performance)*

Lampiran 6. Hasil Analisa Regresi variabel *Performance* terhadap *Satisfaction*

Lampiran 7. Hasil Analisa deskriptif demografi responden

Lampiran 8. Data Sekunder pelayanan SPRI Kanim Kelas I Khusus Jakarta Barat