

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
1.1. Konsep Kualitas Layanan.....	8
1.1.1. Persepsi Terhadap Kualitas.....	15
1.1.2. Harapan/ Ekspektasi Pelanggan.....	16
1.2. Model-Model Konseptualisasi Kualitas Layanan.....	19
1.3. Mengukur Kualitas Layanan.....	29
1.4. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	36

BAB III METODE PENELITIAN DAN OBYEK PENELITIAN.....	43
3.1. Metode Penelitian.....	43
3.2. Obyek Penelitian.....	53
BAB IV DESKRIPSI LOKASI.....	54
4.1. Profil Kantor Imigrasi Soekarno-Hatta.....	54
4.2. Profil TPI Bandara Soekarno Hatta.....	57
4.3. <i>Autogate</i> TPI Bandara Soekarno-Hatta.....	58
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
5.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Metode Servqual.....	60
5.2. Nilai SERVQUAL Dimensi Bukti Fisik.....	64
5.3. Nilai SERVQUAL Dimensi Reliabilitas.....	67
5.4. Nilai SERVQUAL Dimensi Daya Tanggap.....	71
5.5. Nilai SERVQUAL Dimensi Jaminan.....	75
5.6. Nilai SERVQUAL Dimensi Empati.....	78
5.7. Analisis Kualitas Layanan Keimigrasian	82
5.8. Kendala yang Banyak Dialami oleh Pengguna Layanan.....	85
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
6.1. Kesimpulan.....	87
6.2. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	95