BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah berperan sebagai penyedia jasa untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat, berpegang pada tugas yang memang menjadi perhatian dari sebuah lembaga yaitu sebagai penyedia jasa. Harapan masyarakat kepada pemerintah adalah, pemerintah senantiasa menyelenggarakan *service quality* yang baik sehingga masyarakat merasa dimudahkan jika membutuhkan jasa dari pemerintahan itu sendiri. Karena masyarakat merupakan salah satu pengguna dari penyelenggaran pelayanan dari pemeintah.

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung adalah lembaga pemerintahan, begerak dalam bidang pelayanan yang berkaitan dengan keimigrasian dengan berkewajiaban melayani masyarakat dilingkungan tugasnya. Beberapa pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi kepada masyarakat yaitu pelayanan untuk WargI dan WNA. Layanan Publik untuk masyarakat Indonesia sendiri yaitu terkait dengan pembuatan dokumen perjalanan atau paspor, yang terdiri dari beberapa jenis permohonan paspor. Sedangkan pelayanan untuk Warga Negara Asing antara lain yaitu *Visa On Arrival* (VOA), surat keterangan keimigrasian (SKIM), keterangan izin masuk negara Indonesia, keterangan izin tinggal kunjungan (ITK), keterangan izin tinggal sementara (ITAS), keterangan alih status dari ITK ke ITAS, alih status dari ITAS KE ITAP, dan pelayanan *affidavit* yaitu kewarganegaraan ganda.

Salah satu yang menjadi sorotan pelayanan di Kantor Imigrasi adalah pembuatan paspor yaitu dokumen yang digunakan dan diperuntukan bagi Warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan keluar negeri yang tujuannya untuk melakukan perjalanan, diantaranya ibadah haji dan umroh, wisata, belajar, bekerja dan bahkan tinggal di negara luar. Karena kebutuhan masyarkat akan pembuatan dokumen perjalanan yang cukup banyak atas dasar kepentingan, petugas pelayanan pembuatan paspor

terkadang mendapat beberapa kritikan atas pelayanan langsung maupun sistem yang sudah ada di Kantor Imigrasi.

Fenomena dilapangan yang menjadi sorotan dan menjadi topik hangat adalah banyaknya masyarakat mengeluhkan lamanya pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Bandung. Beberapa pemohon paspor dari Bandung bahkan harus menunggu berbulan-bulan serta ada juga pemohon yang akhirnya membuat paspor di Kantor Imigrasi di luar Bandung. Menurut sumber keluhan yang ada saat ini lebih banyak dari masyarakat yang menggunakan aplikasi.

Aplikasi reservasi antrean paspor secara online adalah aplikasi yang menggantikan mekanisme pengantrean secara manual menjadi antrian berbasis internet. Lewat aplikasi ini pengunjung dipermudah dengan tidak perlu lagi mengantre di kantor Imigrasi melainkan tinggal memilih tanggal, pilih cluster pagi atau siang dan mengisi data yang sesuai dan valid. Para pemohon paspor harus beradu cepat memperoleh nomor antrean setiap Jum'at siang, saat kuota antrean permohonan paspor sudah dibuka. Setiap minggu, Kantor Imigrasi Bandung membuka kuota permohonan paspor untuk 1.500 pemohon. Jumlah tersebut untuk jadwal antrean selama sepekan pada hari Senin sampai Jumat. Namun karena banyaknya pemohon, antrean untuk sepekan yang hanya bisa diakses melalui aplikasi Antrean Pendaftaran Paspor Online (APOPO) di smartphone, biasanya habis hanya dalam waktu dua jam setelah dibuka. Pemohon paspor mengaku untuk sekedar mendapat nomor antrean, bisa menghabiskan waktu berminggu-minggu bahkan sampai sebulan dan tidak kunjung dapat.

Namun, sejak dunia dilanda bencana, wabah Covid-19, pihak Imigrasi pun membatasi kedatangan masyarakat yang memiliki kepentingan untuk mengurus kepentingan dokumen keimigrasian, terutama dalam hal ini yaitu perihal pembuatan paspor yang memang menjadi salah satu pelayanan yang sangat diperhatikan dalam pelaksanaan pelaksanaan pelayanan masyarakat di Kanim Bandung. Pandemi ini

membuat kegiatan operasional Kanim Bandung menjadi terganggu, dalam hal ini jika dilihat dari dampak kebijakan saja, Kanim Bandung harus melaksanakan protokol kesehatan yang benar dan ketat, serta menerapkan *work from home* untuk para pegawai, serta hal ini juga berdampak pada jumlah kuota pemohon paspor yang 75% dibatasi, yang biasa setiap harinya Kanim Bandung membuka permohonan paspor sekitar 235 sampai 250, dalam masa transisi *new normal* ini Kanim Bandung hanya melayani 75 pemohon.

Dari fenomena tersebut, tidak sedikit memang ada ketidakpuasan dari masyarakat, baik itu disebabkan karena memang keadaan yang memaksa untuk segala aktivitas dibatasi maupun memang karena persepsi para pemohon yang memang terlalu antusias ingin menyelesaikan prosedur permohonan paspor walau bagaimanapun keadaannya. Meskipun petugas sudah merasa memberikan yang terbaik untuk masyarakat, namun tidak banyak pula kritikan yang datang karena tidak kepusannya masyarakat terkait pelayanan yang diberikan, terutama komentar perihal layanan online antrean paspor dan sistem pembuatan yang terkadang mengalami gangguan sehingga mengulur waktu dalam proses pembuatan paspor.

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur kepuasaan pelanggan. Melihat fungsi dan tugas dari Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung yang sesuai dengan Motto nya yaitu “Melayani dengan Tulus”, hal ini menjadi indikator penting dalam proses melayani demi tercapainya kepuasan para pengunjung di Kantor Imigrasi Bandung. Kualitas pelayanan memberikan dampak positif kepada para pelanggan untuk meningkatkan hubungan kepercayaan dengan sebuah lembaga sehingga lembaga dapat memahami secara komprehensif mengenai harapan masyarakat. Oleh karena itu, lembaga berusaha untuk dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

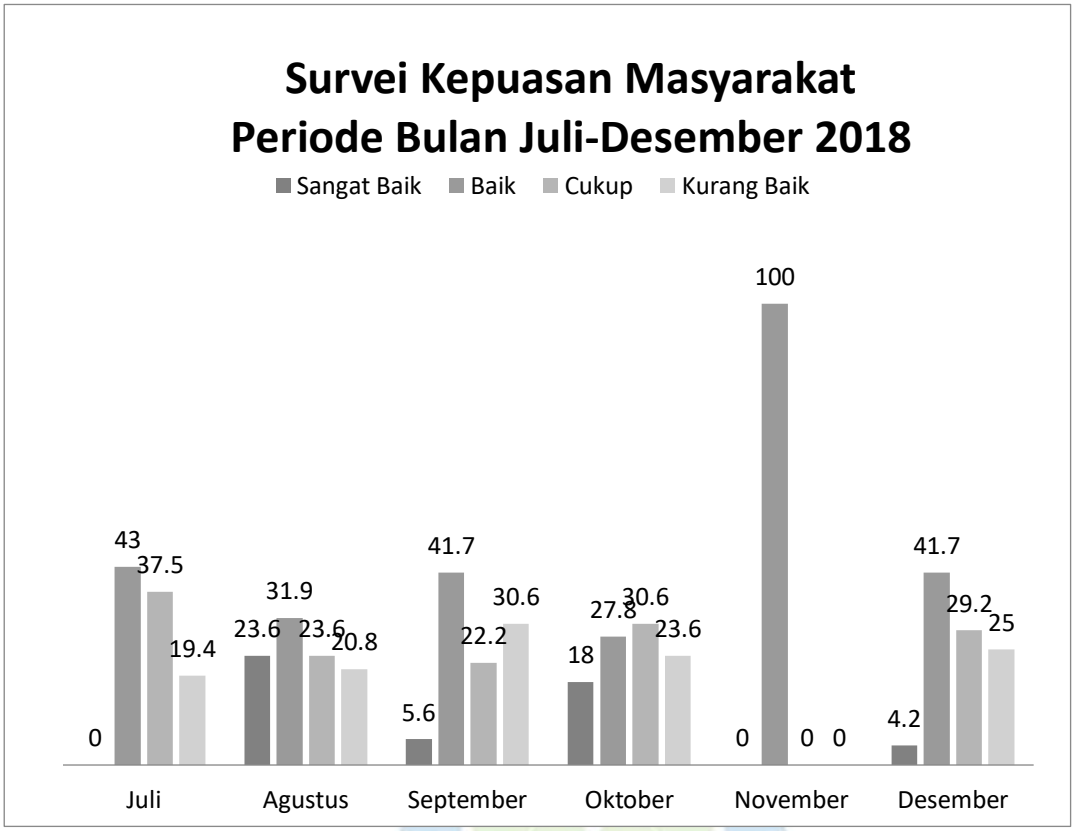
Kepuasan pelanggan merupakan keyakinan dan perkiraan pelanggan tentang hasil yang diterimanya. Menurut Rangkuti dalam bukunya menjelaskann kepuasan pelanggan adalah respon terhadap ketidaksesuaian

antara sebelum dan sesudah pemakaian. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah oleh persepsi itu sendiri, yang berkaitan langsung dengan kualitas jasa, produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat situasi sesaat sehingga menimbulkan persepsi dari pelanggan.

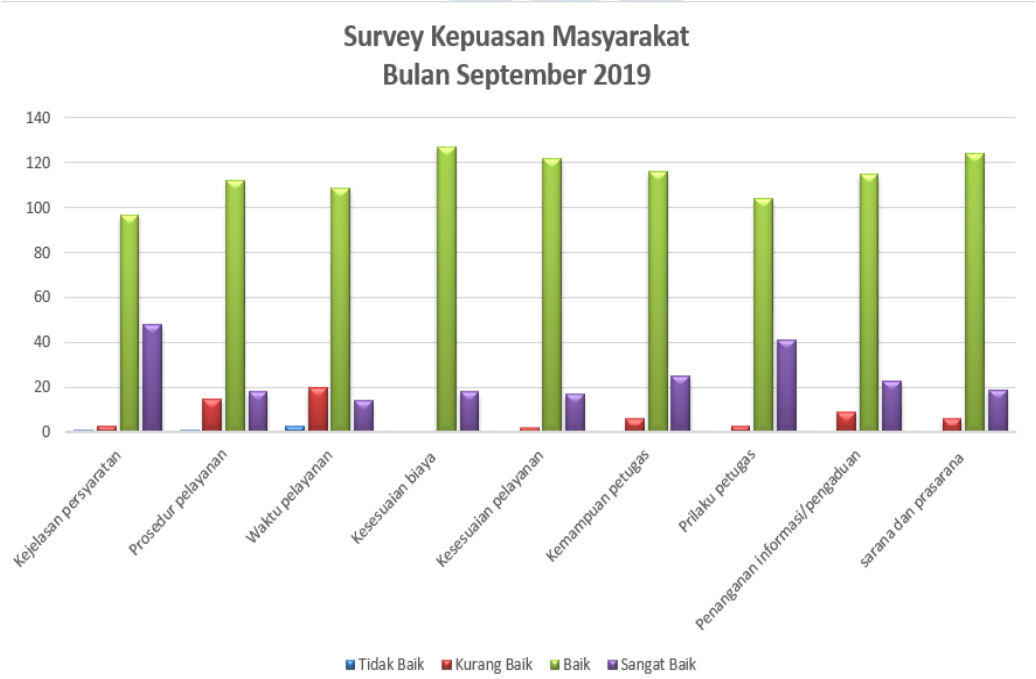
Dalam Islam, perihal kualitas pelayanan menjadi sebuah topik yang menarik dan sangat jelas dikaitkan perhatiannya demi kepuasan pelanggan. Motto melayani dengan tulus menjadi topik menarik jika dikaitkan dalam kehidupan *hablumminannas* (hubungan dengan manusia). Salah satu tujuan seorang hamba adalah bagaimana seseorang hamba dapat bermanfaat untuk yang lain, salah satunya adalah dengan meringankan kesusahan orang lain.

IKM (indeks kepuasan masyarakat) merupakan data dan informasi yang disajikan mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang didapat dari hasil pengukuran yang dilakukan oleh tim ahli berupa pengukuran yang bersifat kuantitatif dan kualitatif yang melibatkan masyarakat atas perbandingan harapan sebelum dan sesudah menerima pelayanan. Dalam hal ini,Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yaitu dengan melakukan survei dengan menggunakan Indeks Kepuasan.Berikut disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2018 periode bulan Juli-Desember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



Gambar 1. 1 Survei kepuasan masyarakat periode bulan Juli-Desember 2018



Gambar 1. 2 Survei kepuasan masyarakat bulan September 2019

Sumber : Website Kanim Bandung dan kemudian diolah oleh peneliti

Dari data yang disajikan terlihat ada perubahan yang tidak signifikan setiap bulannya dari beberapa indikator kepuasan. Sehingga peneliti melakukan penelitian yang berfokus kepada lima indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*. Dimana hal ini pada umumnya mendeskripsikan bagian penting dari keterkaitannya setiap variabel, variabel *tangible* berkaitan dengan bukti fisik dari sebuah lembaga pelayanan, *reliability* yatu terkait dengan kemampuan, kesiapan dan ketepatan waktu dalam proses pembuatan paspor, *responsiveness* berkaitan dengan respon pegawai dan lembaga dalam merespon keluhan pelanggan, *assurance* yaitu memberikan rasa aman dan nyaman kepada para pelanggan, dan *emphaty* yaitu kepedulian terhadap pelanggan selama proses pembuatan paspor. Berdasarkan fenomena dan identifikasi yang sudah dijelaskan diatas, membuat tertarik sehingga peneliti mengambil judul penelitian **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDUNG"**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan sumber data yang disajikan, kemudian penulis mengidentifikasikan masalah yang dijadikan sebagai bahan penelitian sebagai berikut:

1. Kebutuhan masyarakat terkait pembuatan paspor yang cukup tinggi karena atas dasar kepentingan, dan dengan adanya penggunaan aplikasi Antrean Pembuatan Paspor Online (APOPO), menyebabkan para pemohon membeludak mendaftar dan kerap terjadi gangguan ketika mengakses berdampak pada sulitnya proses pendaftaran online dan mendapatkan nomor antrean sehingga menyebabkan kecewa para pemohon.
2. Terjadinya gangguan sistem di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung berdampak pada waktu penyelesaian pembuatan paspor.
3. Pemohon merasa tidak nyaman karena harus menunggu kesempatan pendaftaran selanjutnya bahkan sampai berbulan bulan karena sulitnya melakukan pendaftaran online bahkan harus memilih di Kantor Imigrasi di daerah la

4. Pengurangan jumlah pemohon paspor sekitar 75% karena dampak pandemi.
5. Adanya kritikan dari masyarakat terkait pelayanan maupun proses selama pembuatan paspor terutama mengenai sistem.
6. Terjadi peningkatan dan penurunan pada indeks kepuasan masyarakat pengunjung Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka masalah ini dapat dirumuskan kedalam beberapa pertanyaan, diantaranya :

1. Apakah terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung?
2. Apakah terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung?
3. Apakah terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung?
4. Apakah terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung?
5. Apakah terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung?
6. Apakah terdapat pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk :

1. Mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.
2. Mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

1. Mengetahui pengaruh antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.
2. Mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.
3. Mengetahui pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung
4. mengetahui pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan mempunyai kegunaan teoritis dan praktis, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis
   a) Untuk peneliti, sebagai salah satu hasil untuk menambah dan memperluas kajian ilmu mengenai penelitian yang bersangkutan.
   b) Bagi Universitas, sebagai dedikasi untuk sumber ilmu pengetahuan, sumber referensi bagi mahasiswa lain yang hendak melakukan penelitian dengan penelitian yang sejenis atau menggunakan variabel yang sama.
   c) Bagi tempat penelitian, sebagai bahan evaluasi dan apresiasi terkait kualitas pelayanan demi kemajuan Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bandung
2. Kegunaan praktis

   Penelitian ini diharapkan sebagai sumber pemikiran dan masukan untuk meningkatkan dan memperhatikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

F. Kerangka Pemikiran

1. Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Pelanggan

Menurut Parasuraman, Zeithhaml, dan Berry (2009:111) wujud fisik (*tangible*) yaitu berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, lokasi, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Hubungan *tangible* dengan kepuasan pelanggan yaitu bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap segala elemen bentuk fisik maka Kepuasan Pelanggan pun akan semakin puas dan sebaliknya jika persepsi Pelanggan terhadap bentuk fisik tidak baik maka Kepuasan Pelanggan, juga kan menurun atau rendah.

2. Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pelanggan

Menurut Parasuraman, dkk. (1998) dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berkaitan dengan ketepatan waktu, pelayanan yang rata untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Hubungan kehandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pelanggan yaitu kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik pesepsi Pelanggan terhadap kehandalan maka Kepuasan Pelanggan akan semakin tinggi. Dan jika persepsi Pelanggan terhadap kehandalan buruk maka keputusan Pelanggan juga akan semakin rendah.

3. Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pelanggan

Kemauan untuk memberikan pelayanan yang cepat,tanggap dan kemauan untuk membantu (Parasuraman, Zeithml, dan Berry : 2009). Dimensi ini merupakan penekanan terhadap nilai personal antara pelayan dan yang pelanggan yang dilayani. Dimana pelayanan dituntut untuk memperhatikan permintaan atau keinginan pelanggan, menjawab

pertanyaan dan keluhan pelanggan, sehingga timbul persepsi bahwa daya tanggap lembaga tersebut baik atau buruk tergantung dengan bagaimana daya tanggap/ketanggapan yang diberikan kepada pelanggan.

Hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif terhadap pelanggan. Semakin baik daya tanggap yang diberikan,semakin baik puas juga kepuasan pelanggan, dan sebaliknya jika semakin buruk daya tanggap yang diberikan kepada pelanggan, semakin buruk pula persepsi pelanggan terhadap lembaga tersebut.

4. Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pelanggan

Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan tentang sebuah produk secara tepat, sikap pelayan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan untuk memberikan rasa aman, kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap sebuah lembaga atau perusahaan (Parasuraman:2001).

Hubungan jaminan terhadap kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap jaminan yang diberikan, semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelanggan, dan jika semakin buruk persepsi pelanggan atas pelayanan, semakin rendah pula tingkat kepuasan pelanggan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

5. Hubungan *Emphaty* dengan Kepuasan Pelanggan

Perhatian dengan memberikan sikap tulus dann bersifat individual yang diberikan oleh sebuah lembaga terhadap para pelanggan, berbentuk kepedulian dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik selama prosesnya.

Hubungan kepedulian dengan kepuasan pelanggan yaitu berpengaruh positif. Semakin baik persepsi pelanggan atas kepedulian yang diberikan semakin tinggi juga kepuasan pelanggan. Dan jika persepsi pelanggan terhadap kepedulian buruk, maka tingkat kepuasan pelanggan akan rendah.

6. Hubungan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan dari harapan seorang pelanggan, ketika lembaga memberikan pelayanan terbaik, maka tingkat kepuasan dan harapan pelanggan akan bisa diimbangi. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapk untuk memenuhi keinginan pelanggan, (Tjiptono : 2004). Sehingga hal ini sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta mengimbangi harapan dari seorang pelanggan.

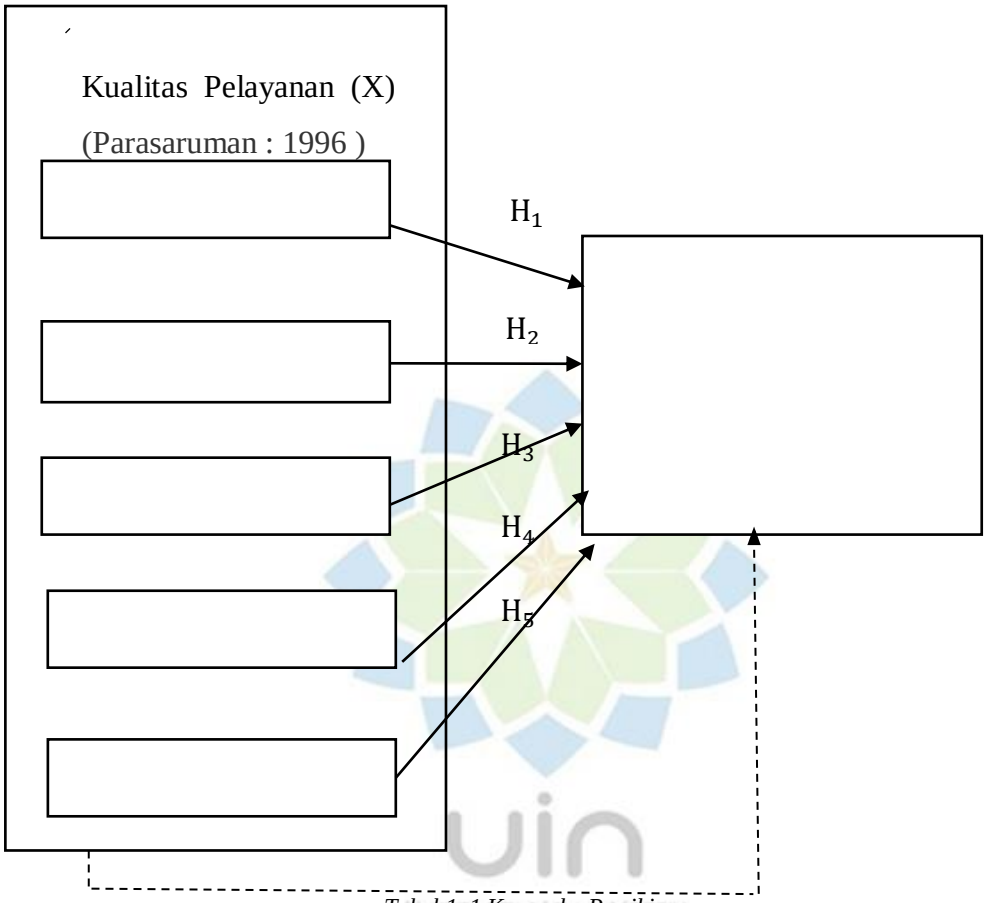
Kualitas jasa dan kepuasan pelanggan jasa relatif lebih sulit dibandingkan pengukuran pada produk fisik atau produk berupa barang. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangatlah penting sangat dibutuhkan demi kelangsungan sebuah lembaga.

Dalam ruang lingkup jasa, kepuasaan pelanggan menjadi tolak ukur suatu lembaga atau perusahaan dan akan menjadi nilai tambah suatu usaha jasa tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa,kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Kualitas dan kepuasan pelanggan berkaitan sangat erat dan tidak bisa dipisahkan perannya. Kualitas memberikan nilai serta dorongan tersendiri kepada pelanggan untuk menjalin ikatan kuat dengan sebuah lembaga. Dalam Al-Qur’an Surat Ali Imran ayat 159 menerangkan bahwasanya dalam melaksanakan hal apapun itu hendaknya bersikap lemah lembut dan dalam hal ini berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga indkator kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan baik.

Dikutip dari jurnal karya Brilliance Hymy Imanuel dan Sherly Tanoto, bahwasanya kepuasan pelanggan menurut Fang, Chiu, dan Wang (2011) menyebutkan bahwasanya jika pelanggan dilayani dengan baik maka pelanggan akan merasa puas sehingga menimbulkan persepsi yang

baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut ini adalah kerangka pemikiran yang menggambarkan keterkaitan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelangga



Tabel 1. 1 Kerangka Pemikiran

SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

——————————— Secara Parsial

---------- Secara Simultan

Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1.	Rizal Ahmad Tauhid Firmansyah	*"Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Kereta Api Indonesia (Persero)". (2013)*	Dalam penelitian ini disebutkan bahwa *tangible* dan *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen kereta api. Variabel *tangible* lebih kecil pngaruhnya daripada variabel *realibility*. 43,47% kepuasan konsumen sebagai variabel *dependen* dijelaskan oleh *tangible* dan *reliability* sebagai variabel *independen* dan 56,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti.
2.	Asep Pertasi Kencana	"*pengaruh kualitas pelayanan*	Berpengaruh Positif dan Signifikan antara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

		terhadap kepuasan konsumen (studi pada assurance, responsiveness, dan tangible) di perum damri bandung". (2013)	*Tangible, Assurance, dan Responsiveness* terhada Kepuasan Konsumen. Hasil Uji Memberikan Pengaruh 55,10% Terhadap Kepuasan Konsumen dan 44,90% dipengaruhi oleh variabel lain.
3.	Iwan Ramdani	*"pengaruh kualitas jasa dan pengembangan produk pos express terhadap kepuasan `konsumen di Pt. Pos Indonesia Persero Unit Ujung Berung Bandung* (2013)	Menunjukan 77,1% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas jasa 26,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti
4.	Supian sauri	"*Analisi kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan dan kepercayaan anggota di pusat koperasi syariah al kamil jawa timur"*	Kualitas pelayanan islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan anggota

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

		(2017)	
5.	Brilliance Hymy Imanuel dan Sherly Tanoto, S.Psi.,m.Com,(ext n) "	"*pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Hastaco Tour and Travel* (2018)	Kualitas pelayaan berpengaruh signifikan teradap kepuasan pelanggan
6.	Fahmi Rezha	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Depok) (2018)	Hasil penelitiannya menunjukan bahwa *tangible, responsiveness, assurance dan emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
7.	Luka Chiptay Keserek et al,	*"Effect of quality financial services on customer satisfacation by commercial Bank in Kenya"* (2015)	Variabel *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Variabel *reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

8.	Muhammad Tayyib	Kualitas Pelayann di Kantor Imigrasi Kelas I Makasar (2015)	Variabel *tangible* dan *reliability* tidak berpengaruh, dan untuk indikator *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan

Tabel 1. 2 Penelitan Terdahulu

Sumber : Diolah oleh peneliti

Dari tabel penelitian terdahulu yang disajikan, memiliki persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian tersebut. Dalam hal ini, penelitian yang dilakukan oleh penyusun memiliki persamaan yaitu antara lain, metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kegiatan pelaksanaan proses penelitian dilakukan dilingkungan pelayanan jasa dengan menggunakan beberapa dimensi pelayann yang sejenis, baik dalam variabel, maupun teori.

Perbedaan dalam penelitian ini terlihat dari mulai lokasi penelitian yang berbeda, hasil penelitian yang menunjukan perbedaan, sebagian teori yang digunakan, dan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang tidak seluruhnya diuji.