

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI**

SKRIPSI



**Oleh:
Noor Hardianti**

160910394

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Noor Hardianti
160910394**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Noor Hardianti
NPM : 160910394
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN
PASPOR DI KANTOR IMIGRASI”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 22 Januari 2021



Noor hardianti
160910394

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh
Noor Hardianti
160910394**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 22 Januari 2021



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Indonesia merupakan sebuah negara yang memiliki luas wilayah yang banyak mempunyai pulau-pulau dan dikelilingi oleh negara-negara yang merupakan tujuan dari Imigran. Salah satunya ialah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belakang Padang yang mana merupakan salah satu kantor imigrasi yang terletak di seberang Pulau Batam Kecamatan Belakang Padang. Analisis pada penelitian ini memakai variabel independen yakni kualitas pelayanan, kompetensi pegawai serta variabel dependen yakni kepuasan masyarakat. Yang dijadikan Sampel pada penelitian ini ialah masyarakat di kantor imigrasi Belakang Padang, memakai metode teknik *random sampling* dinyatakan simple (sederhana). Data dikumpulkan dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada masyarakat yang berjumlah 353 kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian tentang hasil uji t, t hitung untuk kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai lebih besar dari t tabel, dapat disimpulkan ada beberapa pengaruh positif dan kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ada pengaruh positif dan signifikan kompetensi pegawai kepuasan masyarakat. Hasil uji F lebih besar F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Indonesia is a country that has an area that has many islands and is surrounded by countries that are the destination of immigrants. One of them is the Class II Immigration Office of the Padang Padang TPI which is one of the immigration offices located across the Batam Island District of Padang Padang. The analysis in this study uses the independent variable namely service quality, employee competence and the dependent variable namely community satisfaction. The sample used in this study was that the community at the Padang Padang immigration office, using the random sampling technique method, was declared simple. Data was collected by distributing questionnaires to the community, amounting to 353 questionnaires. Based on the results of research on the results of the t test, t arithmetic for service quality and employee competence is greater than t table, it can be concluded that there are some positive influences and significant service quality on community satisfaction, there is a positive and significant effect on employee satisfaction of community satisfaction. F test results are greater F tables. Then it can be concluded that the variable service quality and employee competency simultaneously has a positive and significant effect on community satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Employee Competency, Community Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam, yang telah memberikan bimbingan dengan sabar, serta saran, masukan untuk menyelesaikan skripsi ini;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Bapak Ronald Arman Abdullah selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian;
7. Kedua orang tua Ayahanda Daud dan Ibunda Ermawati terimakasih sebanyak-banyaknya atas nasehat segala dukungan dan do'a yang tidak pernah putus dalam penyelesaian skripsi. Baik secara moril maupun materil serta senantiasa mendengar keluh kesah kesulitan yang dihadapi. Semoga ananda dapat membahagiakan serta membalas kebaikan kalian.

8. Para teman-teman Evralita Sintinjak dan April Hadi Sihombing, Lena Liliana Tampubolon, Umi Nadia Kartika yang selalu menyemangati, mengingatkan saya untuk terus lanjut dalam tugas akhir ini serta membantu penulis baik berupa saran maupun kiritikan yang berjuang dari awal hingga akhir penyelesaian skripsi terimakasih banyak.
9. Serta kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca skripsi ini.

Batam, 22 Januari 2021



Noor Hardianti



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.3 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Kompetensi Pegawai	14
2.1.2.1 Pengertian Kompetensi Pegawai	14
2.1.2.2 Tipe -Tipe Kompetensi pegawai.....	15

2.1.2.3 Indikator-indikator Kompetensi Pegawai	17
2.1.3 Kepuasan Masyarakat	17
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat	17
2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Masyarakat	19
2.1.3.3 Indikator-indikator Kepuasan Masyarakat	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Operasional Variabel	25
3.2.1 Variabel Independen	26
3.2.2 Variabel Dependen	26
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1 Alat Pengumpulan Data	30
3.5 Metode Analisis Data	31
3.5.1 Analisis Deskriptif	31
3.5.2 Uji Kualitas Data	32
3.5.2.1 Uji Validitas Data	32
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	33
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.5.3.1 Uji Normalitas	33
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	34
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	34
3.5.4 Uji Pengaruh	34
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.5.5 Uji Hipotesis	35

3.5.5.1 Uji T.....	36
3.5.5.2 Uji F.....	36
3.6 Lokasi Penelitian	36
3.7 Jadwal Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Karakteristik Responden.....	38
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	38
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	39
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	40
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	40
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi Pegawai (X2).....	41
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	42
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Instrumen	43
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas	43
4.1.3.2 Hasil Uji Reabilitas Instrumen	45
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	46
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	46
4.1.4.2. Uji Multikolinearitas.....	48
4.1.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.1.5 Hasil Uji Pengaruh.....	49
4.1.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda	49
4.1.5.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	51
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis.....	52
4.1.6.1 Hasil Uji T	52
4.1.6.2 Hasil Uji F	53
4.2 Pembahasan	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan.....	55

5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4. 1 Histogram	46
Gambar 4. 2 P-P Plot.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Pembuatan Paspor Bulan Januari-Mei 2019	3
Tabel 1. 2	Data jumlah pegawai	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1	Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3. 2	Skala Likert	31
Tabel 3. 3	Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 4. 1	Data responden berdasarkan jenis kelamin	38
Tabel 4. 2	Data responden berdasarkan umur	39
Tabel 4. 3	Data responden berdasarkan pekerjaan	39
Tabel 4. 4	Data responden berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4. 5	Distribusi jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X1)	40
Tabel 4. 6	Distribusi Jawaban Responden untuk variabel kompetensi pegawai (X2)	41
Tabel 4. 7	Distribusi Jawaban Responden untuk variabel kepuasan masyarakat (Y)	42
Tabel 4. 8	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	43
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas Kompetensi Pegawai (X2)	43
Tabel 4. 10	Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	44
Tabel 4. 11	Hasil Uji Reabilitas	45
Tabel 4. 12	Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4. 13	Hasil Uji <i>Multikolinearitas</i>	48
Tabel 4. 14	Hasil Uji gleyser heteroskedastisitas	49
Tabel 4. 15	Uji Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4. 16	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	51
Tabel 4. 17	Hasil Uji T	52
Tabel 4. 18	Hasil Uji F	53

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin.....	28
Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i>	32
Rumus 3.3 Analisis regresi linear berganda.....	35