

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI MANADO***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE CLASS 1
IMMIGRATION OFFICE TPI MANADO*

Oleh:

**Gabriella Dwi Sabatini¹
Willem J.F.A Tumbuan²
Sjendry S.R Loindong³**^{1, 2}Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Sam Ratulangi

E-mail:

[1gabriellaads22@gmail.co](mailto:gabriellaads22@gmail.co)[2alfa.tumbuan@unsrat.ac.id](mailto:alfa.tumbuan@unsrat.ac.id)[3loindong18s@unsrat.ac.id](mailto:loindong18s@unsrat.ac.id)

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dari *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) yang melakukan pengajuan permohonan pembuatan dokumen perjalanan (Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado dengan jumlah sampel sebanyak 100. Jenis Penelitian ini yaitu Penelitian Asosiatif dengan teknik penarikan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan yaitu Variabel Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan cara pengambilan keputusan uji simultan dalam analisis regresi dapat disimpulkan yaitu Variabel Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

Abstract: *This study aims to determine the simultaneous and partial effect of tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5) on consumer satisfaction (Y) who submit applications for travel documents (Passports).) at the Immigration Office Class I TPI Manado. The population in this study is the people who come to the Immigration Office Class I TPI Manado with a total sample of 100. This type of research is associative research with sampling technique using purposive sampling method. The results showed that based on the decision-making method of the partial test in the regression analysis, it can be concluded that the Service Quality Variable partially has no significant effect on Consumer Satisfaction and the way of decision-making on the simultaneous test in the regression analysis can be concluded that the Service Quality Variable simultaneously has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. at the Immigration Office Class I TPI Manado.*

Keywords: *Service quality, consumer satisfaction*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan menyebabkan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dapat berdampak buruk terhadap citra pemerintah dalam pemberian pelayanan publik. Dalam era reformasi dewasa ini, pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik sehingga citra negatif terhadap pemerintah dapat diperbaiki. Salah satu kebijakan yang diambil pemerintah dalam rangka memperbaiki citra negatif tersebut yaitu dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 81 tahun 1996, yang mengamanatkan untuk memberikan layanan prima sehingga memberikan kepuasan

kepada pelanggan.

Berkaitan dengan itu diharapkan kepada seluruh jajaran pemerintah yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat hendaknya memperbaiki setiap sektor pelayanan yang masih dianggap kurang. Hal ini tentunya sejalan pula dengan Program Peningkatan Pelayanan dan Penegakan Hukum Keimigrasian Direktorat Jenderal Imigrasi.

Keimigrasian merupakan bagian dari perwujudan pelaksanaan penegakan kedaulatan atas Wilayah Indonesia dalam rangka menjaga ketertiban kehidupan berbangsa dan bernegara menuju masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Perkembangan global dewasa ini mendorong meningkatnya mobilitas penduduk dunia yang menimbulkan berbagai dampak, baik yang menguntungkan maupun yang merugikan .

Pentingnya kepuasan konsumen bukan hanya menjadi prioritas dari sebuah perusahaan/instansi namun juga merupakan prioritas bagi penyelenggara jasa pelayanan publik dimana Pemerintah menjadi salah satu pemeran didalamnya. Kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan menyebabkan masih adanya keluhan masyarakat terhadap Pemerintah. Hal ini dapat berdampak buruk terhadap citra pemerintah dalam pemberian pelayanan publik. Dalam era reformasi dewasa ini, pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik sehingga citra negatif terhadap pemerintah dapat diperbaiki. Pemerintah juga telah mengeluarkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan, Salah satu kebijakan yang diambil pemerintah dalam rangka memperbaiki citra negatif tersebut yaitu dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 81 tahun 1995, yang mengamanatkan untuk memberikan layanan prima sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Masyarakat umum tidak bisa memilih instansi untuk pembuatan Dokumen Perjalanan karna hanya bisa dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi dibawah naungan Kementerian Hukum dan HAM sehingga tidak berdampak langsung terhadap jumlah permohonan penerbitan Dokumen Perjalanan namun berdampak terhadap performa dan atau menyebabkan sanksi yang diberikan pada pejabat personil Kantor Imigrasi sehingga pentingnya penelitian ini ialah untuk membantu memberikan upaya perbaikan melalui analisis indikator kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan konsumen pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado oleh karena itu Peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado”** untuk dijadikan tolak ukur dalam menilai kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran

Menurut Philip Kotler (1980) Manajemen Pemasaran ialah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi, dan distribusi gagasan, barang dan jasa untuk menghasilkan pertukaran yang memuaskan individu dan memenuhi tujuan organisasi. Menurut Ben M. Eniy (2007:130) Manajemen Pemasaran adalah suatu proses untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh individu atau perusahaan. Menurut Dharmmesta dan Handoko (1982) Manajemen Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan perusahaannya, berkembang dan mendapatkan keuntungan dari kegiatan pertukaran. Jauh sebelum barang diproduksi, proses pemasaran tersebut sudah dapat dilakukan dan tidak berakhir pada penjualan.

Selain penjualan, suatu kegiatan pemasaran tersebut juga harus memberikan rasa puas pada konsumen. Ini harus dilakukan oleh semua perusahaan agar usahanya berjalan terus dan konsumen punya pandangan baik terhadap perusahaan tersebut.

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithmal et. Al (1990:19) Kualitas Pelayanan dapat didefinisikan sebagai: *“The exelent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions”*. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.

Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) menyimpulkan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

Kepuasan Konsumen

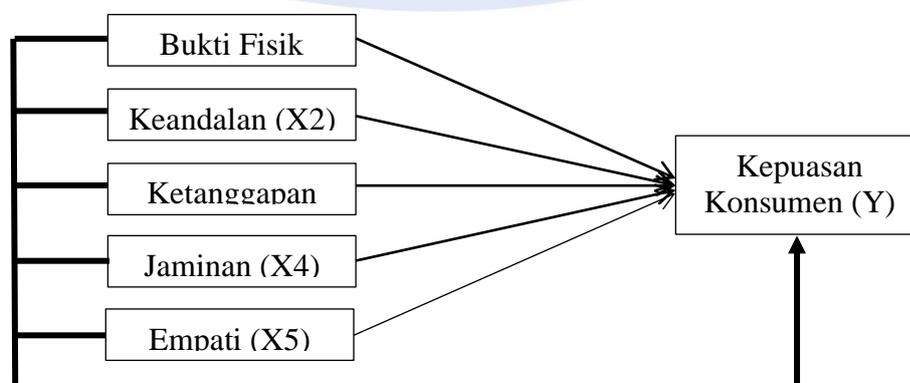
Kepuasan Konsumen berdasarkan Peraturan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Yang dimaksud dengan Kepuasan Konsumen menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) yaitu penilaian terhadap fitur atau karakteristik suatu produk atau layanan atau produk itu sendiri yang memberikan tingkat kenikmatan konsumen dalam memenuhi kebutuhan konsumen dari konsumen.

Indikator Kepuasan Konsumen

Dalam Peraturan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 yang dimaksud dengan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator Kepuasan Konsumen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengukur tingkat Kepuasan Konsumen sebagai pengguna layanan yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibalukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya atau Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Model Penelitian



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Sumber: kajian teoritis, (2022)

Hipotesis

- H1: Diduga Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Ketanggapan (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.
- H2: Diduga Bukti Fisik (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.
- H3: Diduga Keandalan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.
- H4: Diduga Ketanggapan (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.
- H5: Diduga Jaminan (X4) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.
- H6: Diduga Empati (X5) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

METODE PENELITIAN**Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2015 :112). Penelitian ini mencari pengaruh antara indikator variabel bebas Kualitas Pelayanan (X), terhadap variabel terikat Kepuasan Konsumen (Y).

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, Jl. 17 Agustus, Manado, Teling Atas, Kec. Wanea, Manado, Sulawesi Utara 95119 pada bulan November – Desember 2021

Populasi dan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2016:85) bahwa: "*Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu." Pertimbangan yang digunakan dalam penentuan sampel adalah masyarakat yang menjadi pemohon dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Alasan menggunakan teknik *Purposive Sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti memilih teknik *Purposive Sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh 95 jumlah sampel yang didapat menggunakan rumus Slovin dan dibulatkan menjadi 100 jumlah sampel untuk digunakan dalam penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuisisioner juga cocok digunakan bila responden cukup luas tersebar. Kuesioner pada penelitian ini akan dibagikan kepada jumlah sampel yang telah peneliti tentukan yaitu Pemohon Dokumen Perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Pengukuran data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah skala Likert.

Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antara variabel independen dan variabel dependen secara parsial maupun secara simultan. Sebelum melakukan uji linier berganda, metode mensyaratkan untuk melakukan uji asumsi klasik guna mendapatkan hasil yang terbaik (Ghozali, 2011: 105). Tujuan pemenuhan asumsi klasik ini dimaksudkan agar variabel bebas sebagai estimator atas variabel terikat tidak bias.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ (Imam Ghozali, 2011: 160-165).

Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) ini bertujuan untuk melihat besar kecil pengaruhnya variabel bebas terhadap variabel tidak bebas (Supratno, 2015:37). Koefisien determinasi menunjukkan kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, di mana digambarkan dengan persentase. Semakin besar persentasenya maka dapat dikatakan variabel bebas (X) memiliki kontribusi atau peran yang besar dalam mempengaruhi variabel terikat, sedangkan sisa persentasenya merupakan variabel bebas lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sebaliknya semakin kecil persentasenya maka semakin kecil kontribusi atau peran variabel bebas (X) dalam mempengaruhi variabel terikat.

Uji Parsial (uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2019). Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis nol diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis nol ditolak (koefisien regresi signifikan). Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Bila *thitung* *ttabel* maka H_0 ditolak H_a diterima. Pengujian ini dilakukan pada tingkat signifikan 5% (sig 0,05).

Uji Simultan (Uji Statistik F)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara serentak terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2019). Apabila *Fhitung* $< F_{tabel}$ Maka H_0 diterima dan H_a ditolak, tapi jika *Fhitung* $> F_{tabel}$ Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa X berpengaruh terhadap Y.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan uji Kolmogrov-Smirnov. Dengan dasar kepuasan konsumen :

1. Bila nilai probabilitas dengan nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.
2. Bila nilai probabilitas dengan nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan Konsumen	.143	100	.000	.942	100	.000

Sumber: Data Olahan SPSS 21 (2022)

Hasil pengujian statistic Kolmogrov-Smirnov diatas menunjukkan bagian Sig. dengan nilai sebesar 0.143, yang artinya nilai tersebut lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal atau memenuhi syarat uji normalitas.

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS versi 21 yang bertujuan untuk mengetahui bahwa setiap butir pernyataan yang telah diajukan kepada responden dapat dinyatakan valid atau tidak. Menggunakan teknik korelasi yaitu dengan membandingkan hasil koefisien korelasi dengan r tabel $N = 100$ pada tingkat signifikan 0,05 untuk uji dua arah dan dapat diambil nilai r tabelnya yaitu 0,197. Nilai tersebut didapat dari $100 - 2 = 98$. Dari hasil uji validitas diperoleh tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	rhitung	Rtabel	Ket
Bukti Fisik (X ₁)	X _{1.1}	0.783	0.197	Valid
	X _{1.2}	0.808	0.197	Valid
	X _{1.3}	0.652	0.197	Valid
	X _{1.4}	0.665	0.197	Valid
Keandalan (X ₂)	X _{2.1}	0.825	0.197	Valid
	X _{2.2}	0.793	0.197	Valid
	X _{2.3}	0.774	0.197	Valid
	X _{2.4}	0.766	0.197	Valid
Ketanggapan (X ₃)	X _{3.1}	0.813	0.197	Valid
	X _{3.2}	0.736	0.197	Valid
	X _{3.3}	0.805	0.197	Valid
	X _{3.4}	0.754	0.197	Valid
Jaminan (X ₄)	X _{4.1}	0.684	0.197	Valid
	X _{4.2}	0.728	0.197	Valid
	X _{4.3}	0.709	0.197	Valid
	X _{4.4}	0.720	0.197	Valid
Empati (X ₅)	X _{5.1}	0.726	0.197	Valid
	X _{5.2}	0.806	0.197	Valid
	X _{5.3}	0.651	0.197	Valid
	X _{5.4}	0.835	0.197	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y ₁	0.801	0.197	Valid
	Y ₂	0.842	0.197	Valid
	Y ₃	0.762	0.197	Valid
	Y ₄	0.758	0.197	Valid
	Y ₅	0.783	0.197	Valid
	Y ₆	0.808	0.197	Valid
	Y ₇	0.777	0.197	Valid
	Y ₈	0.716	0.197	Valid
	Y ₉	0.764	0.197	Valid
	Y ₁₀	0.684	0.197	Valid
	Y ₁₁	0.696	0.197	Valid
	Y ₁₂	0.688	0.197	Valid
	Y ₁₃	0.704	0.197	Valid
	Y ₁₄	0.821	0.197	Valid
	Y ₁₅	0.786	0.197	Valid
	Y ₁₆	0.719	0.197	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS 21 (2022)

Dari Tabel 2 diatas diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pernyataan terdiri dari 4 butir pertanyaan untuk variabel bukti fisik (X₁), 4 butir pertanyaan untuk keandalan (X₂), 4 butir pertanyaan untuk ketanggapan (X₃), 4 butir pertanyaan untuk jaminan (X₄), dan 4 butir pertanyaan untuk empati (X₅). Dari hasil perhitungan koefisien korelasi (r_{xy}) seluruhnya mempunyai rhitung yang lebih besar dari rtabel (0,197). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dinyatakan Valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 21 untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan. Dari hasil uji reliabilitas diperoleh Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Rtabel	Ket
Bukti Fisik (X_1)	0.815	0.197	Reliabel
Keandalan (X_2)	0.803	0.197	Reliabel
Ketanggapan (X_3)	0.805	0.197	Reliabel
Jaminan (X_4)	0.813	0.197	Reliabel
Empati (X_5)	0.812	0.197	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0.951	0.197	Reliabel

Sumber : Data Olahan SPSS 21 (2022)

Berdasarkan Tabel 3 hasil uji reliabilitas diperoleh dengan Alpha Cronbach's sebesar 0.815 untuk variabel Bukti Fisik, untuk Alpha Cronbach's pada variabel Keandalan sebesar 0.803, untuk Alpha Cronbach's pada variabel Ketanggapan sebesar 0.805, untuk Alpha Cronbach's pada variabel Jaminan sebesar 0.813, untuk Alpha Cronbach's pada variabel Empati sebesar 0.812, dan untuk Alpha Cronbach's pada variabel Kepuasan Konsumen sebesar 0.951. Semua Variabel dapat dinyatakan reliabel karena seluruh koefisien Alpha Cronbach's yang diperoleh lebih besar dari rtabel = 0.197, maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan pada variabel penelitian merupakan pernyataan yang reliabel. Dari keenam hasil analisis reliabilitas diatas dapat diartikan bahwa secara menyeluruh kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah dinyatakan Reliabel.

Uji Hipotesis t (Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2019). Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Adapun dasar kepuasan konsumen dalam Uji T sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig < 0,05, atau thitung > t tabel, maka terdapat pengaruh antara variabel X dan Y.
2. Jika nilai Sig > 0,05, atau thitung < t tabel, maka tidak terdapat pengaruh antara variabel X dan Y.

Tabel 4 Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	
	B	Std. Error				
	(Constant)	6.019	3.695	1.629	.107	
1	X1	.740	.390	.184	1.898	.061
	X2	1.111	.404	.311	2.754	.007
	X3	.545	.329	.162	1.657	.101
	X4	.467	.442	.115	1.058	.293
	X5	.709	.444	.176	1.598	.113

Sumber : Data Olahan SPSS 21 (2022)

1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen (H_2)
Hasil perhitungan dengan SPSS dan dapat dilihat dari tabel 4.10 diatas diperoleh t hitung untuk variabel Bukti Fisik sebesar 1,898 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 diperoleh t tabel sebesar 1,661 yang berarti bahwa nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel ($1,989 > 1,661$). Dengan nilai signifikansi > 0,05 yaitu 0,06 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)
2. Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen (H_3)
Hasil perhitungan dengan SPSS berdasarkan tabel 4.10 diatas diperoleh t hitung untuk variabel Keandalan sebesar 2,754 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 diperoleh t tabel sebesar 1,661 yang berarti bahwa nilai

t hitung lebih besar dari pada t tabel ($2,754 > 1,661$). Dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu $0,007$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel Keandalan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

3. Pengaruh Ketanggapan terhadap Kepuasan Konsumen (H4)

Hasil perhitungan dengan SPSS dan dapat dilihat dari tabel 4.10 diatas diperoleh t hitung untuk variabel Ketanggapan sebesar $1,657$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,05$ diperoleh t tabel sebesar $1,661$ yang berarti bahwa nilai t hitung lebih kecil dari pada t tabel ($1,657 < 1,661$). Dengan nilai signifikansi $> 0,05$ yaitu $0,101$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel Ketanggapan (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

4. Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Konsumen (H5)

Hasil perhitungan dengan SPSS dan dapat dilihat dari tabel 4.10 diatas diperoleh t hitung untuk variabel Jaminan sebesar $1,058$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,05$ diperoleh t tabel sebesar $1,661$ yang berarti bahwa nilai t hitung lebih kecil dari pada t tabel ($1,058 < 1,661$). Dengan nilai signifikansi $> 0,05$ yaitu $0,293$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel Jaminan (X4) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

5. Pengaruh Empati terhadap Kepuasan Konsumen (H6)

Hasil perhitungan dengan SPSS dan dapat dilihat dari tabel 4.10 diatas diperoleh t hitung untuk variabel Empati sebesar $1,598$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,05$ diperoleh t tabel sebesar $1,661$ yang berarti bahwa nilai t hitung lebih kecil dari pada t tabel ($1,598 < 1,661$). Dengan nilai signifikansi $> 0,05$ yaitu $0,113$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H6 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel Empati (X5) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Uji Hipotesis F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam Uji F sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, atau F hitung $> F$ tabel, maka terdapat pengaruh variabel X secara Simultan terhadap Y.
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, atau F hitung $< F$ tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara Simultan terhadap Y.

Tabel 5 Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	6854.696	5	1370.939	59.715	.000 ^b
1 Residual	2158.054	94	22.958		
Total	9012.750	99			

Sumber: Data Olahan SPSS 21 (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS di atas kita dapat melihat dimana nilai F hitung variabel X lebih besar dari pada nilai F tabel ($59,715 > 3,09$) dengan tingkat signifikan dibawah $0,05$ yaitu $0,000$. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji simultan dalam analisis regresi dapat disimpulkan yaitu Variabel Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan sebaliknya.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6 Hasil Koefisien Determinan (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 ^a	.761	.748	4.79145

Sumber : Data Olahan SPSS 21 (2022)

Hasil Uji adjusted R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai adjusted R^2 sebesar $0,761$ yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen adalah sebesar $7,61\%$, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Pembahasan

Berdasarkan uji hipotesis 1 diperoleh hasil F hitung lebih besar dari pada Ftabel yaitu $(59,715 > 3,09)$ dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,000. Sehingga disimpulkan bahwa hipotesis 1 diterima, yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan sebaliknya. Pembahasan dari hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Prisly H. Piri (2021) ditunjukkan dari hasil dengan uji normalitas, uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji F dan uji determinasi diperoleh kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uji hipotesis 2 diperoleh hasil t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu $(1,898 > 1,661)$ dengan nilai signifikansi $> 0,05$ yaitu 0,06 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 ditolak dan menunjukkan bahwa indikator – indikator pada bukti fisik, yaitu: 1.Penampilan petugas dalam melayani konsumen, 2.Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, 3.Kemudahan akses konsumen dalam permohonan pelayanan, secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Pembahasan dari hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ralph Edfrans Tuju (2018) ditunjukkan dari hasil dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi berganda serta uji hipotesis diperoleh secara parsial indikator bukti fisik Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen motor Yamaha PT. Hasjrat Abadi Manado.

Berdasarkan uji hipotesis 3 diperoleh hasil t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu $(2,754 > 1,661)$ dengan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,007 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 diterima dan menunjukkan bahwa indikator – indikator keandalan, yaitu: 1.Kecermatan petugas dalam melayani, 2.Memiliki standar pelayanan yang jelas, 3.Kemampuan Petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Pembahasan dari hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Henny Puspitasari (2016) ditunjukkan dari hasil dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi berganda serta uji hipotesis diperoleh secara parsial indikator keandalan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen membeli tiket pada agen jasa maskapai penerbangan PT. Garuda Airlines.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, diperoleh t hitung sebesar 1,898 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 diperoleh t tabel sebesar 1,661 dengan tingkat signifikansi $> 0,05$ yaitu 0,06. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan yaitu Variabel Bukti Fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
2. Hasil penelitian Indikator Keandalan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,754 dengan tingkat signifikan $< 0,05$ yaitu 0,007. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan yaitu Indikator Keandalan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
3. Hasil penelitian Indikator Ketanggapan (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, diperoleh nilai t hitung sebesar 1,657 dengan tingkat signifikan $> 0,05$ yaitu 0,101. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan yaitu Indikator Ketanggapan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
4. Hasil penelitian Indikator Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, diperoleh nilai t hitung sebesar 1,058 dengan tingkat signifikan $> 0,05$ yaitu 0,293. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan yaitu Indikator Jaminan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
5. Hasil penelitian Indikator Empati (X_5) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, diperoleh nilai t hitung sebesar 1,598 dengan tingkat signifikan $> 0,05$ yaitu 0,113. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji parsial dalam analisis regresi dapat disimpulkan yaitu Indikator Empati secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
6. Hasil penelitian Indikator Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Ketanggapan (X_3), Jaminan (X_4), Empati (X_5) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado, diperoleh nilai F hitung sebesar 59,714 dengan tingkat signifikan $< 0,05$ yaitu 0,000. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uji simultan

dalam analisis regresi dapat disimpulkan yaitu Indikator Variabel Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dan sebaliknya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.
2. Diharapkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado dapat meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.
3. Diharapkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado dapat mengembangkan dan mengelolah harga dan sebaik mungkin.
4. Diharapkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado dapat meningkatkan kenyamanan, kebersihan, fasilitas tempat agar konsumen merasa puas mengajukan permohonan pembuatan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.
5. Diharapkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado dapat mempertahankan wilayah bebas dari pungutan liar, gratifikasi, dan kecurangan saat melayani Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

DAFTAR PUSTAKA

- Bansaleng, Julia Mega (2021) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu Xl Di Manado. *Jurnal EMBA*. Unsrat Vol 9, No.3. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/34722> diakses pada 9 Oktober 2021
- Berita Negara Republik Indonesia (2015). "Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No.29 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, No.1473 <https://www.bphn.go.id/data/documents/15pmkumham29.pdf> diakses pada 7 Oktober 2021
- Darsono, Licen Indahwati (2006) An Examination Of Perceived Quality, Satisfaction, And Loyalty Relationship. *Gajah Mada International Journal Of Business*, Vol 8, No. 3. <https://jurnal.ugm.ac.id/gamaijb/article/download/5612/4584> diakses pada 9 Oktober 2021
- Dinsar, Arfandy (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Motor Honda Pada Pt. Daya Anugrah Mandiri Parepare. *Economos : Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE Amsir Parepare* Vol 3, No. 3. <https://jurnalpertanianumpar.com/index.php/economos/article/view/741/388> diakses pada 9 Oktober 2021
- Djalim Saladin, (2004). "Pengertian Manajemen Pemasaran". *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian*. Bandung: Linda Karya
- Malayu S. P Hasibuan (2012). "Pengertian Manajemen". *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- H. Djaslim Saladin, SE (2002). "Manajemen Pemasaran". *Intisari Pemasaran & Unsur Pemasaran*. Bandung: Linda Karya
- Hestuningtyas, Nadia Shabrina (2018) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Bebek Goreng H. Slamet Cabang Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* Vol 6, No.2. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/25734/23594> diakses pada 9 Oktober 2021
- Kotler, Phillip (1980) "Manajemen Pemasaran". <http://repository.iainkudus.ac.id/2176/5/5.%20BAB%20II>. diakses pada 9 Oktober 2021
- Lombone, Ivenly (2012) Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Universitas Sam Ratulangi Menggunakan Analisis Faktor. *Jurnal Mipa* Unsrat. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmuo/article/view/431> diakses pada 9 Oktober 2021