

Kepuasan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas Satu Khusus Jakarta Selatan tahun 2012 = Satisfaction of passport service in South Jakarta Immigration Office 2012

Baginda Jaya Rahmat Aidhil Subur, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20332387&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui baik atau buruknya pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Jakarta Selatan. Kepuasan pemohon paspor di jadikan variabel puas atau tidak puas nya pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang menggunakan teknik accidental sampling terhadap seluruh pemohon paspor yang datang ke Kantor Imigrasi Jakarta Selatan yang berjumlah 150 responden. Model SERVQUAL dari parasurahman dan berry dijadikan model untuk meng analisis penelitian ini, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di imigrasi sudah dinyatakan puas tetapi tetap masih harus ada peningkatan dan perbaikan di beberapa sektor pelayanannya.

This study, learn about service and customers satisfaction to make the variables that influence customer satisfaction in South Jakarta Immigration. This study aims to determine the extent of the immigration service in south jakarta. by used the quantitative approach plus a survey method that uses accidental sampling technique for all the customers who come to jakarta immigration totaling 150 respondents. SERVQUAL teori by parasurahman and berry being the method for this study, results showed that the immigration ministry has stated quite satisfactory but still there should be an increase and improvement in some services sectors.