PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo

Oleh

Masriyanti Amin Puwa

NIM: 931 413 185

Telah diperiksa dan disetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof.Dr Asna Aneta, Msi	Valentina Monoarfa, SE, MM
NIP. 19591227 198603 2 003	NIP. 19690710 200812 2 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

Hais Dama, SE, M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003

LEMBARAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I GORONTALO

OLEH

MASRIYANTI AMIN PUWA

931 413 185

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Hari/Tanggal : **Kamis , 27 Juli 2017**

Waktu : **14.00 - 15.00**

1. **Dr. Heldy Vanni Alam, S.Pd., M.Si** — 1. .....
   NIP. 19760430 200112 2 002
2. **Romy Tantu, S.Sos, M.Si** — 2. .....
   NIP. 19740126 200604 1 001
3. **Prof. Dr. Asna Aneta, Msi** — 3. .....
   NIP. 19591227 198603 2 003
4. **Valentina Monarfa, SE, MM** — 4. .....
   NIP. 19820302 200604 2 003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Imran R. Hambali, S.Pd, SE, MSA

Nip : 19700823 199903 1 005

ABSTRAK

Masriyanti Amin Puwa, NIM 931 413 185. S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo. Tahun 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo. Dibawah bimbingan Ibu Prof. Dr Asna Aneta, M.Si dan Ibu Valentina Monoarfa, SE., MM.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Pengumpulan data melalui observasi dan kuisioner, penyebaran kuisioner pada 30 responden.

Hasil penelitian ini menunjukan Hipotesis statistik yang disusun diterima dimana H_1 diterima dan H_0 ditolak, atau Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo Sebagaimana dijelaskan oleh hasil uji koefisien determinasi, dimana nilai R Square menunjukkan pengaruh Kualitas Pelayanan yang positif/signifikan sebesar 63,0% terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Gorontalo, sedangkan 37% lainnya dipengaruhi oleh dari faktor-faktor lain..

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

ABSTRACT

Masriyanti Amin Puwa, Students ID: 931 413 185. Bachelor of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Prof. Dr. Asna Aneta, M. Si and Co-supervisor is Valentina Monoarfa, SE., MM.

It aims at investigating whether or not there is an influence of service quality towards people's satisfaction at Grade I Immigration Office of Gorontalo. It applies qualitative method, with simple regression analysis as data analysis method. Data have been collected by observation and questionnaire. Questionnaires are distributed to 30 respondents.

Findings reveal that critical hypothesis is accepted, H1 is accepted and H0 is rejected. It can be indicated that service quality has significant influence towards people's satisfaction at Grade I Immigration Office of Gorontalo. It has been stated by determination coefficient test that R square shows a positive and significant influence of service quality for 63.0% towards people's satisfaction at Grade I Immigration Office of Gorontalo. The rest 37% is influenced by other factors.

Keywords: Service Quality, People's Satisfaction.