

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS SURABAYA PADA ERA PANDEMI
COVID-19 BERDASARKAN METODE
CUSTOMER SATISFICATION INDEX DAN *POTENTIAL IN
GAIN CUSTOMER VALUE***

SKRIPSI



ADITYA WIRANTO

PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA

DEPARTEMEN MATEMATIKA

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2022

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS SURABAYA PADA ERA PANDEMI COVID-19
BERDASARKAN METODE *CUSTOMER SATISFICATION INDEX* DAN
*POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE***

SKRIPSI



ADITYA WIRANTO

**PROGRAM STUDI S-1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2022

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS I
KHUSUS SURABAYA PADA ERA PANDEMI COVID-19
BERDASARKAN METODE *CUSTOMER SATISFICATION INDEX* DAN
*POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE***

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Statistika

Di Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Airlangga

Oleh:

ADITYA WIRANTO

NIM. 081611833050

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ir. Elly Ana M. Si
NIP. 196204121989032001



Dr. Nur Chamidah, M.Si
NIP. 197206021998022001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I
Khusus Surabaya Era Pandemi COVID-19 Berdasarkan
Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Potential Gain
Customer Value*

Penyusun : Aditya Wiranto

NIM : 081611833050

Pembimbing I : Ir. Elly Ana, M.Si.

Pembimbing II : Dr. Nur Chamidah, M.Si

Tanggal Ujian : 29 Juni 2022

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ir. Elly Ana M. Si
NIP. 196204121989032001

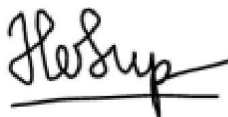
Pembimbing II,



Dr. Nur Chamidah, M.Si
NIP. 197206021998022001

Mengetahui,

Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Dr. Herry Suprajitno, S.Si, M.Si
NIP. 196804041994031020

Ketua Program Studi S1 Statistika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Drs. H. Sediono, M.Si
NIP. 196107121987011001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizing penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah. Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Aditya Wiranto

NIM : 081611833050

Program Studi : Statistika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penyusunan skripsi saya yang berjudul :

Analisis Kepuasan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya Era Pandemi COVID-19 Dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfication Index* dan *Potential Gain Customer Value*.

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 12 April 2022



Aditya Wiranto

NIM. 081611833050

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan segenap rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun serta menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Era Pandemi COVID-19 Berdasarkan Metode *Customer Satisfication Index* dan *Potential Gain Customer Value*” ini tanpa kekurangan suatu apapun. Skripsi ini disusun guna memenuhi tugas akhir studi S-1 Statistika di Universitas Airlangga. Ucapan terima kasih yang sangat banyak senantiasa penulis sampaikan kepada :

1. Universitas Airlangga, Fakultas Sains dan Teknologi dan Program Studi S-1 Statistika yang telah mengizinkan saya untuk dapat menimba ilmu pendidikan
2. Ir. Elly Ana, M.Si. dan Dr. Nur Chamidah, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini,
3. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Statistika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
4. Kedua orang tua tercinta, Ibu Cindia Cancerina dan Bapak Tri Harijanto Setiawan yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis baik secara moril maupun materil
5. Selvira Dwi Febriana dan teman-teman baik dari Statistika Angkatan 2016 serta kantor yang telah memberikan semangat serta menemani selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
6. Bapak Bryan Rakasiwi serta segenap karyawan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya yang turut membantu perijinan penelitian penulis.

Penulis menyadari proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengucapkan permohonan maaf serta mengharap kritik dan saran pembaca guna perbaikan penelitian ini selanjutnya. Terima kasih.

Surabaya, Juni 2022

Penulis

Aditya Wiranto, 2022. **Analisis Kepuasan Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Era Pandemi COVID-19 Berdasarkan Metode *Customer Satisfication Index* dan *Potential Gain Customer Value*** Skripsi ini dibawah bimbingan Ir. Elly Ana M.Si, Dr. Nur Chamidah M.Si, Program studi S-1 Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya

ABSTRAK

Kantor imigrasi merupakan salah satu pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam perizinan terkait imigrasi. Pada masa pandemic saat ini, terdapat beberapa adaptasi kebiasaan baru seperti pembatasan pengunjung. Hal ini tentu menjadi salah satu tantangan besar dimana harus tetap dapat mempertahankan kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan serta perbandingan prioritas perbaikan fasilitas-fasilitas pada kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya berdasarkan metode *Customer Satisfication Index* dan *Potential Gain in Customer Value*. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya sebesar 76,51% yang berarti pengunjung merasa sangat puas. Selanjutnya berdasarkan PGCV pada analisis *Importance Perfomance Analysis* menunjukkan bahwa terdapat 8 variabel yang termasuk dalam “Prioritas Utama” atau Kuadran II yang berarti bahwa faktor tersebut mempunyai harapan tinggi dan kenyataan rendah. Urutan prioritas perbaikan untuk kantor imigrasi kelas I khusus Surabaya berdasarkan masing-masing dimensi adalah protokol kesehatan selalu dilaksanakan dengan baik oleh petugas pada dimensi keandalan, aparatur/ petugas merespon dengan baik segala bentuk kritik, saran dan pertanyaan dari pengunjung pada dimensi daya tanggap, kesesuaian waktu yang ditentukan di website dengan waktu pelayanan di kantor pada dimensi jaminan, pada dimensi bukti nyata terdapat ketersediaan penjelasan informasi dalam mengoperasikan aplikasi Layanan Paspor Online, dan pada dimensi empati terdapat faktor kejelasan petunjuk lokasi pelayanan/ divisi.

Kata Kunci : Kantor Pelayanan Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, *Customer Satisfication Index*, *Importance Perfomance Analysis*, Analisis *Potential Gain in Customer Value*

Aditya Wiranto, 2022. **Satisfication Analysis Services on Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya Office Through Pandemic COVID-19 Using *Customer Satisfication Index* and *Potential Gain in Customer Value* Method.** This final Project is under supervised By Ir. Elly Ana, M.Si, and Dr. Nur Chamidah, M.Si, S-1 Study Program of Statistics, Department of Mathematics, Faculty of Science Ana Technology, Airlangga University, Surabaya

ABSTRACT

Immigration office as one of administrative services held by the government has to fulfill people demand in the need of immigration permission. During the pandemic, there have been several new normal adaptation such as avoiding crowded place. This thing can escalated quickly and became big challenge where the immigration office still have to maintain visitor satisfaction. Regarding explanation above, this study aims to analyze visitor's satisfaction level also comparing which facilities in Surabaya immigration office must be top priority to be improved based on Customer Satisfaction Index and Potential Gain In Customer Value methods. The result shows that level of satisfaction from Surabaya immigration office's visitor was 76,51% which means that the visitor are very satisfied. Based on PGCV on IPA analysis, it shows that there are 8 variables inside the "Main Priority" or Quadrant two, which means that these factors have high expectations and low in reality. The improvement priority for Surabaya immigration office based on each dimension is health protocol executed well by the officer in reliability dimension, suggestion and question from visitor responded well by the officer in responsiveness dimension, time punctuality between time decided in website with the reality in the field in assurance dimension, in tangibles dimension there is the availability of information about operationg layanan paspor online application, and for emphaty dimension there is the sign about service/ division location factor.

Keywords : Surabaya Immigration Office, *Customer Satisfication Index* Analysis, *Importance Perfomance Analysis*, *Potential Gain in Customer Value* Analysis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI.....	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.2 Pelayanan Publik	8
2.3 Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya	9
2.4 Teknik Sampling	11

2.5	Statistika Deskriptif	13
2.6	Analisis Data	14
2.6.1	Uji Validitas	14
2.6.2	Uji Reliabilitas	15
2.7	Analisis Customer Satisfaction Indeks	17
2.8	Importance Perfomance Analysis	19
2.9	Potentital Gain Customer Value	22
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Data dan Sumber Data	25
3.2	Teknik Pengumpulan Data	25
3.3	Metode Pengumpulan Data	25
3.4	Variabel Penelitian	26
3.4.1	Demografi	26
3.4.2	Karakteristik Perilaku Pengunjung	27
3.4.3	Kepuasan Pengunjung	27
3.4.4	Atribut Pertanyaan	28
3.5	Langkah Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Karakteristik Pengunjung Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya ...	32
4.2	Uji Validitas	35
4.3	Uji Realibilitas Kuisisioner	42
4.4	Analisis <i>Customer Satisfication Index</i> (CSI)	43
4.5	Analisis <i>Importance Perfomance Index</i> (IPA)	45
4.6	Analisis <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)	55
BAB V PENUTUP		57

5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		62

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Tingkat Reliabilitas Nilai Alpha	16
2.2	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfication Index</i>	19
3.1	Variabel Demografi Pengunjung	26
3.2	Variabel Karakteristik Perilaku Pengunjung	27
4.1	Uji Validitas pada Variabel Keandalan	36
4.2	Uji Validitas pada Variabel Daya Tanggap	37
4.3	Uji Validitas pada Variabel Jaminan	38
4.4	Uji Validitas pada Variabel Empati	39
4.5	Uji Validitas pada Variabel Bukti Nyata	41
4.6	Uji Reliabilitas	43
4.7	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfication Index</i>	43
4.8	Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian Responden	45
4.9	Posisi variabel-variabel Dimensi Keandalan	48
4.10	Posisi variabel-variabel Dimensi Daya Tanggap	49
4.11	Posisi variabel-variabel Dimensi Jaminan	51
4.12	Posisi variabel-variabel Dimensi Empati	52
4.13	Posisi variabel-variabel Dimensi Bukti Nyata	54
4.14	Variabel yang terdapat pada kuadran II	56
4.15	Hasil perhitungan <i>Potential Gain in Customer Value</i>	56

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Visualisasi Hubungan Antara Validitas dan Reliabilitas	15
2.1	Kuadran <i>Importance-Perfomance Analysis</i>	20
3.1	Penilaian Kuisisioner Pertanyaan	27
4.1	Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.2	Diagram Kelompok Usia Responden	33
4.3	Diagram Kewarganegaraan Responden	33
4.4	Diagram Karakteristik Pekerjaan	34
4.5	Diagram Karakteristik Tujuan Berkunjung	35
4.6	<i>Scatterplot</i> untuk Dimensi Keandalan	47
4.7	<i>Scatterplot</i> untuk Dimensi Daya Tanggap	49
4.8	<i>Scatterplot</i> untuk Dimensi Jaminan	51
4.9	<i>Scatterplot</i> untuk Dimensi Empati	52
4.10	<i>Scatterplot</i> untuk Dimensi Bukti Nyata	53

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul
1.	Lembar Penjelasan Penelitian
2.	Lembar Persetujuan Pengunjung
3.	Data Identitas Pengunjung
4.	Instrumen Penelitian
5.	Data Penelitian Variabel Demografi
6.	Data Kenyataan & Harapan Dimensi Keandalan
7.	Data Kenyataan & Harapan Dimensi Daya Tanggap
8.	Data Kenyataan & Harapan Dimensi Jaminan
9.	Data Kenyataan & Harapan Dimensi Empati
10.	Data Kenyataan & Harapan Dimensi Bukti Nyata
11.	Perhitungan Uji Validitas
12.	Output Uji Reliabilitas Kuisisioner SPSS
13.	Analisis <i>Customer Satisfication Index</i>
14.	Output Analisis <i>Importance Perfomance Analysis</i> SPSS
15.	Analisis <i>Potential Gain in Customer Value</i> (PGCV)