

ABSTRAK

Iis Isnawati (1168020118): “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Bandung”

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui 1) pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan di Kanim Bandung, 2) pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan di Kanim Bandung, 3) pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan di Kanim Bandung, 4) pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan, 5) pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan, dan 6) pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty* di Kanim Bandung. Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan yang melibatkan lima dimensi menggunakan teori Parasuraman (1996) dan variabel kepuasan pelanggan menggunakan teori Tjiptono (2004).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Insidental sampling* dengan pemilihan sampel menggunakan *rusque* yaitu dengan jumlah responden sebanyak 60 responden. Pengujian instrument penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas, pengolahan data menggunakan uji regresi berganda dan untuk pengujian hipotesis menggunakan uji t (parsial), uji f (simultan) dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *assurance dan emphaty* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan Kepuasan Pelanggan.