

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Paspor terhadap Kepuasan Pemohon dengan Pengalaman Pemohon sebagai Variabel Intervening

The Influence of Service Quality and Passport Fees on Applicant Satisfaction with Applicant Experience as an Intervening Variable

Dian Anggraeni Wiryani¹, Supriyono², Sutono³
Magister Manajemen, FEB, Universitas Muria Kudus
¹anggi.diananggi@gmail.com

Abstract

This research analyzes the influence of passport service quality and passport fees on applicant satisfaction with the applicant experience as an intervening variable at Class I Non-TPI Pati Immigration Office. The research sample consisted of 144 passport application requests at Class I Non-TPI Pati Immigration Office. The research variables include: the endogenous variable is Applicant Satisfaction (Y2), the intervening variable is Applicant Experience (Y1), and the exogenous variables include: Service Quality (X1), and Passport Fees (X2). The data collection method uses questionnaires. The validity and reliability tests include Convergence Validity, Average Variance Extracted (AVE), Discriminant Validity, and Construct Reliability. The data analysis used is Structural Equation Modeling (SEM) version 24. The results concluded that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction. Passport fees have a positive and significant effect on public satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on applicant experience. Passport fees have a positive and significant effect on applicant experience. Applicant experience has a positive and significant effect on public satisfaction at the Class I Non-TPI Immigration Office in Pati.

Keywords: Service Quality, Passport Fees, Experience, Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan paspor, tarif paspor terhadap kepuasan pemohon dengan pengalaman pemohon sebagai variabel intervening pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati. Sampel penelitian 144 permohonan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati. Variabel penelitian ini yakni variabel endogen dalam penelitian ini meliputi: Kepuasan Pemohon (Y2), variabel interveningnya adalah Pengalaman Pemohon (Y1) dan variabel eksogen dalam penelitian ini meliputi: Kualitas Pelayanan (X1), dan Harga/tarif paspor (X2). Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji Validitas dan Reliabilitas meliputi *Convergence Validity*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Discriminant Validity*, *Construct Reliability*. Analisis data yang digunakan Analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) versi 24. Hasil analisis menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemohon. Tarif Paspor berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemohon. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman Pemohon. Tarif paspor berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pemohon. Pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati.

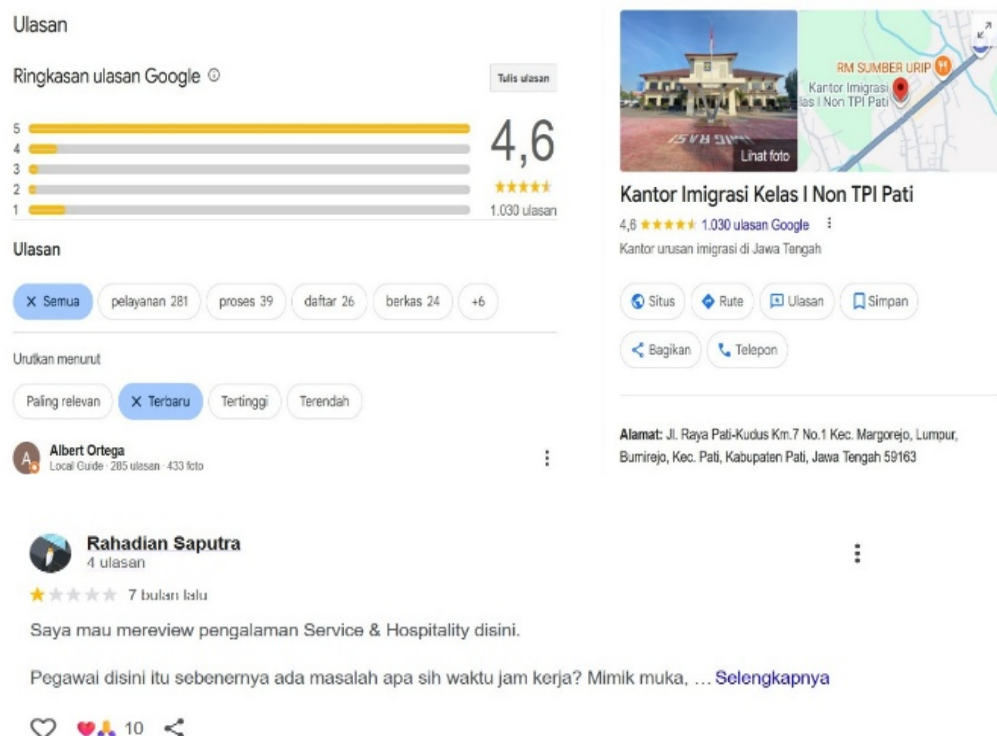
Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tarif Paspor, Pengalaman, Kepuasan.

1. Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh negara merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan fungsi dasar dan elemen penting dalam mencapai kesejahteraan dan pembangunan pemohon. Melalui peningkatan kualitas dan aksesibilitas layanan, pemerintah dapat memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan hak demi kesejahteraan pemohon.

Membangun kepuasan pemohon dan pengalaman yang positif terhadap institusi pemerintah tidak lepas dengan pemberian pelayanan publik yang bersih, efektif, transparan dan berkualitas. Trend permohonan paspor pada Direktorat Jenderal Imigrasi, khususnya di kantor Imigrasi kelas I Non TPI Pati, terus meningkat setelah pandemi covid-19. Ekonomi yang berangsur-angsur membaik, regulasi mengenai perjalanan lintas negara yang semakin mudah, menjadi salah satu faktor pendukung permohonan paspor meningkat setiap tahun. Meskipun pelayanan yang ingin diberikan adalah pelayanan yang prima, adanya ketidakpuasan masyarakat masih diterima melalui google review.

Faktor penentu lainnya adalah sumber daya manusia atau petugas layanan dalam memberikan jasa pelayanan. Petugas yang melaksanakan jasa pelayanan harus memiliki pengetahuan, kompeten, keahlian, sikap dan perilaku yang baik. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi pemohon dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.



Gambar 1. Penilaian Ulasan Tahun 2025 Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati
Sumber: Google review Kantor Imigrasi Kelas I non TPI Pati,2025.

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut: Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon pada kantor Imigrasi kelas I Non TPI

Pati. Menganalisis pengaruh Tarif Paspor Terhadap Kepuasan Pemohon pada kantor Imigrasi kelas I Non TPI Pati. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengalaman Pemohon pada kantor Imigrasi kelas I Non TPI Pati. Menganalisis pengaruh Tarif Paspor Terhadap Pengalaman Pemohon pada kantor Imigrasi kelas I Non TPI Pati. Menganalisis pengaruh Pengalaman Pemohon Terhadap Kepuasan Pemohon pada kantor Imigrasi kelas I Non TPI Pati. Terkait dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya : Manfaat teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Paspor Terhadap Kepuasan Pemohon Dengan Pengalaman Pemohon Sebagai Variabel Intervening. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pemohon pada umumnya dan kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati pada khususnya.

2. Tinjauan Pustaka

Grand Theory

Grand teori perilaku konsumen adalah teori yang luas dan komprehensif yang menjelaskan perilaku konsumen dalam membeli dan menggunakan produk atau jasa. Beberapa grand teori perilaku ekonomi yang terkenal adalah (Daniel Kahneman dan Amos Tversky) Manusia adalah "rasional yang terbatas" (bounded rationality). Keputusan mereka dipengaruhi oleh bias kognitif, emosi, aturan praktis (heuristics), dan framing (cara informasi disajikan). Teori ini menjelaskan banyak anomali dalam perilaku konsumen yang tidak bisa dijelaskan oleh teori tradisional.

Pengertian Paspor Indonesia

Permenkumham Nomor 18 tahun 2022, Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspor berisi 48 halaman berlaku selama 5 tahun dan 10 tahun. Paspor RI merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut oleh negara.

Pelayanan Publik

Permenpan RB Nomor 29 Tahun 2022, Pelayanan public adalah seluruh interaksi rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh organisasi penyelenggara layanan.

Pelayanan publik yang baik memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara (petugas) dengan Pemohon (pemohon). Oleh karena itu pelayanan jasa yang diberikan harus mampu terukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara layanan paspor dan acuan penilaian layanan jasa yang diberikan adalah pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau.

Kualitas Pelayanan Paspor

Kualitas Pelayanan adalah layanan yang diterima langsung oleh penyedia jasa kepada pemohon. Menurut Veronika Oktaviani (2024) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat.

Layanan yang berkualitas adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses serta lingkungan yang setidaknya mampu memenuhi atau malah melebihi standar layanan yang yang diharapkan. (Arianto, 2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Sehingga kualitas layanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan layanan publik. Indikator keberhasilan suatu layanan dapat dilihat dari kualitas layanan itu sendiri.

Harga/Tarif

Lubis, Aslami, Tambunan, (2023) menyatakan bahwa harga merupakan jumlah uang yang ditukarkan dengan barang atau jasa dan nilai yang hilang dari konsumen atas hak untuk menggunakan atau memiliki suatu barang. Nilai suatu jasa dapat diindikasikan dari harga jasa tersebut. Namun, dalam hal harga paspor, pemerintah berusaha agar harga atau biaya jasa pelayanan publik tetap terjangkau bagi pemohon, Meskipun dari sudut pandang pemohon harga masih menjadi penentu kepuasan pemohon dan apakah mereka akan menggunakan jasa tersebut atau tidak. (Lubis et al, 2023) menyajikan sejumlah indikator harga, antara lain:

1. Harga yang terjangkau
2. Keseimbangan harga dengan kualitas produk
3. Harga yang bersaing
4. Seimbangnya harga dengan manfaat yang didapat

Kepuasan Pemohon

Kepuasan pelanggan menurut Zeithaml, Bitner dan Dwayne (2019, p.104) didefinisikan sebagai perasaan atau evaluasi pelanggan terhadap pengalaman mereka dengan suatu produk atau layanan. Dimensi ini menekankan bahwa kepuasan pemohon adalah perbandingan dari ekspektasi pemohon dan kualitas layanan yang diperoleh. Menurut Kotler dan Keller (2019), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan produk/jasa yang didapat terhadap ekspektasi mereka. Dikatakan pemohon tidak puas saat jasa yang diterima tidak memenuhi ekspektasi pemohon, jika jasa yang diterima memenuhi ekspektasi, maka pemohon menjadi puas, dan saat jasa layanan yang diterima melebihi ekspektasi, pemohon akan menjadi sangat puas.

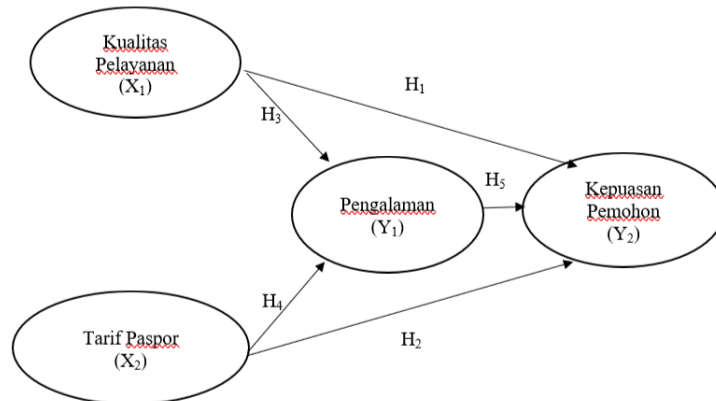
Pengalaman Pemohon

Pengalaman Pemohon merujuk pada keseluruhan yang pemohon rasakan dan peroleh saat berinteraksi dengan penyedia jasa untuk mendapatkan produk dari layanan tersebut. Pengalaman pemohon meliputi segala aspek mulai dari pemohon mengetahui apa itu paspor, pada saat pemohon datang langsung ke kantor imigrasi, hingga paspor diterima oleh pemohon tersebut. Pengalaman pemohon adalah pendekatan yang menciptakan hubungan antara pemohon dan penyedia jasa, menyediakan pengalaman yang tidak terlupakan saat mendapat kemanfaatan dari jasa layanan.

Menurut Manyanga et al (2022), Pengalaman pelanggan muncul dari interaksi positif saat proses jasa diterima hingga produk akhir dari jasa tersebut yang melebihi ekspektasi pelanggan sebelum menggunakan jasa layanan. Pengalaman pelanggan didefinisikan dari seluruh interaksi antara pelanggan dan produk jasa, penyedia jasa,

atau instansi, yang menimbulkan reaksi. Pengalaman ini bersifat pribadi dan melibatkan pemohon pada level rasional, emosional, sensorial, fisik hingga spiritual.

Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Paspor, Harga/Tarif Paspor Terhadap Kepuasan Pemohon Dengan Pengalaman Pemohon Sebagai Variabel Intervening

Sumber: Ajeng Shakila Zahra (2023), Diyah Ayu, Anik Lestari (2023), Nanto Purnomo (2024), Zaid dan Patyawati (2021), Kadek Epiriandi et al (2024), Titin Lestariningsih (2021), Andrian Tawai et al (2023), Nabilla, Inti (2023).

Pengaruh Antar Variabel dan Hipotesis

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, di mana dimensi dan indikatornya dapat berbeda di antara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan seharusnya menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen (Evanda, Krisnawati, 2023).

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan Pelanggan, Indikator kualitas informasi, ketepatan waktu layanan, penanganan pengaduan dalam variable kualitas layanan menjadi dimensi penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Veronika Oktaviani (2024) bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen. Pemerintah yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan pemohon sebagai pengguna jasa pelayanan public. Penelitian ini didukung oleh Nanto Purnomo (2024), bahwa kualitas layanan. Dari uraian di atas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H₁ : Kualitas Pelayanan Paspor berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pemohon pada Kantor Imigrasi Pati.

Pengaruh Harga Paspor terhadap Kepuasan Pemohon

Pemohon akan merasa puas jika biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan jasa layanan sesuai atau melebihi yang diharapkan. Harga suatu produk

mengindikasikan nilai dari proses layanan hingga produk akhir dari jasa tersebut. Harga secara signifikan mempengaruhi kepuasan pemohon.

Hal ini sejalan dengan penelitian Neni Marsela (2024), bahwa variabel harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Keseimbangan harga berdasarkan kualitas jasa dan produk, keseimbangan harga yang dikeluarkan berdasarkan manfaat yang didapat, sehingga konsumen dalam hal ini pemohon merasa puas dengan mengeluarkan biaya yang sesuai kemampuan dan kualitas produk. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Huiliang Zhao et, al (2021), bahwa harga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan didukung oleh penelitian Liem Bambang Sugiyanto (2024) bahwa harga berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Namun hipotesis ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanto Purnomo (2024), Dimana hasil penelitiannya bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari uraian di atas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H₂ : Harga Paspor berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pemohon pada Kantor Imigras Kelas I Non TPI Pati.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Paspor terhadap Pengalaman Pemohon

Pengalaman adalah bagian dari *customer experience*, dimana *customer experience* merupakan segala sesuatu yang dimana terjadi pada setiap tahap dalam siklus pelanggan dari sebelum terjadinya pembelian hingga setelahnya pembelian dan mungkin termasuk interaksi yang melampaui produk itu sendiri. Pemohon akan mengevaluasi proses pemberian layanan pada suatu penyedia jasa selain produk akhir yang diterima. Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemohon, sehingga dua factor utama yang mempengaruhi kualitas layanan suatu produk jasa adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/persepsikan (Helmyzan, Roostika, 2022).

Kualitas pengalaman merupakan faktor yang paling berpengaruh positif terhadap persepsi nilai. Hubungan positif antara kualitas pengalaman dan nilai yang dirasakan, kualitas pengalaman dan loyalitas, tetapi ada sedikit hubungan antara kualitas pengalaman dan kepuasan. Hal ini sejalan dengan penelitian Yoana Arina Pramudita (2013), bahwa pengalaman pelanggan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan. Dari uraian di atas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H₃ : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Pengalaman Pemohon pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati.

Pengaruh Harga/tarif Paspor Terhadap Pengalaman Pemohon

Harga/tarif memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman konsumen, dimana persepsi harga dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa harga yang dianggap wajar dapat meningkatkan pengalaman positif, sementara harga yang terlalu tinggi dapat menurunkan kepuasan. Persepsi harga/ tarif adalah penilaian pelanggan atau konsumen terhadap manfaat produk atau jasa secara keseluruhan berdasarkan persepsi terhadap apa yang telah diterima dan diberikan konsumen (Helmyzan, Roostika, 2022)..

Pengalaman pemohon yang positif dapat terjadi dari hasil menghadapi dan menjalani situasi yang diterima melalui rangsangan indera, perasaan dan pikiran sesuai dengan harga yang dikeluarkan oleh pemohon. Hal ini sangat internal, personal

dan subyektif sebagai akibat interaksi langsung maupun tidak langsung. Harga /Tarif menjadi salah satu indikator kepuasan konsumen, dari keterjangkauan harga, daya saing harga, dan harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas jasa dan fasilitas yang dirasakan oleh konsumen, Hal ini tentu akan menimbulkan rasa kepuasan dari seorang konsumen, maka dari itu harga sangat penting untuk diperhatikan oleh perusahaan agar dapat bersaing memberikan pelayanan jasa terbaik. Hal ini sejalan dengan penelitiannya Diyah Ayu, Anik Lestari (2023) yang menyatakan bahwa harga terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap pengalaman pelanggan, Dari uraian di atas maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

H₄: Harga Paspur berpengaruh positif terhadap Pengalaman Pemohon pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati

Pengaruh Pengalaman terhadap Pengalaman Pemohon

Pengalaman adalah bagian dari *customer experience*, dimana *customer experience* merupakan segala sesuatu yang dimana terjadi pada setiap tahap dalam siklus pelanggan dari sebelum terjadinya pelayanan jasa hingga setelahnya pelayanan jasa dan mungkin termasuk interaksi yang melampaui produk itu sendiri, dimana kualitas pengalaman merupakan faktor yang paling berpengaruh positif terhadap persepsi nilai.

Pengalaman Pemohon merujuk pada keseluruhan yang pemohon rasakan dan peroleh saat berinteraksi dengan penyedia jasa untuk mendapatkan produk dari layanan tersebut baik langsung maupun tidak langsung. Pengalaman pemohon meliputi segala aspek mulai dari pemohon mengetahui apa itu paspor, pada saat pemohon datang langsung ke kantor imigrasi, hingga paspor diterima oleh pemohon tersebut. Pengalaman pemohon adalah pendekatan yang menciptakan hubungan antara pemohon dan penyedia jasa, menyediakan pengalaman yang tidak terlupakan saat mendapat kemanfaatan dari jasa layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Zaid dan Patyawati (2021) pun membuktikan adanya pengaruh antar kedua variabel tersebut, dimana pengaruhnya bersifat positif dan signifikan.

H₅ : Pengalaman Pemohon berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pemohon pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini untuk menganalisis data yang diperoleh, maka penulis menggunakan rencana analisis data dengan cara menentukan dua variabel berikut ini.

Jenis Variabel Penelitian

- a. Variabel endogen dalam penelitian ini meliputi: Kepuasan Pemohon (Y₂)
- b. Variabel Interveningnya adalah Pengalaman Pemohon (Y₁)
- c. Variabel eksogen dalam penelitian ini meliputi: Kualitas Pelayanan (X₁), dan Harga/tarif paspor (X₂).

3. Metode

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif yang menguji pengaruh antar variabel eksogen Kualitas Pelayanan, Harga Paspur, terhadap variabel endogen yaitu Kepuasan Pemohon, dengan variabel intervening adalah Pengalaman Pemohon.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah kumpulan individu atau obyek penelitian yang memiliki kualitas-kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan dan membedakannya dari kelompok atau objek penelitian lain (Azwar, 2019:46). Penelitian ini populasi yang diambil adalah pemohon yang melakukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati sebanyak 150 pemohon.

Sampel

Sampel merupakan bagian terkecil dari suatu populasi (Umar, 2019). Analisis SEM mensyaratkan jumlah sampel yang sesuai adalah 100-200 dan tergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel, pedomannya adalah 5-10 *observed* dikalikan dengan jumlah indikator (Hair, 2019). Penelitian ini, jumlah seluruh indikator 18, maka jumlah sampel yang diambil = 8×18 indikator = 144 permohonan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Pati dengan kriteria umur kelahiran tahun 1980– 2000)

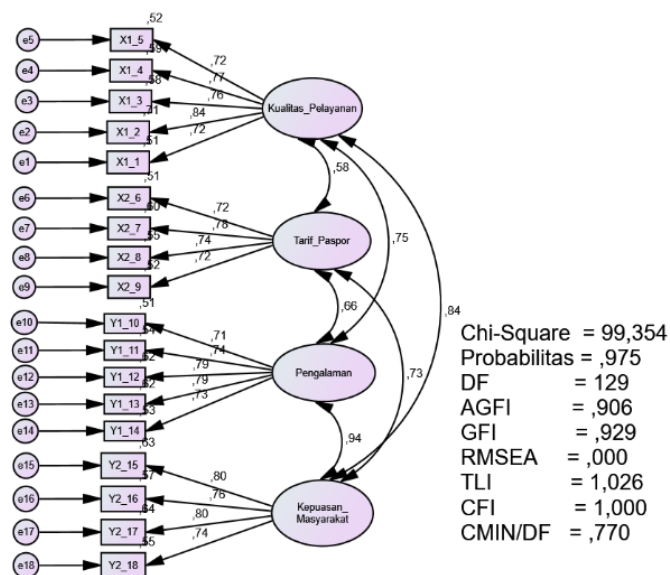
Teknik Pengambilan Sampel

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Syarat yang dipilih adalah pemohon yang telah memiliki paspor dengan *range* usia kelahiran tahun 1980-2000.

4. Hasil dan Pembahasan

Analisis Full Measurement

Analisis selanjutnya setelah *measurement model* dianalisis melalui faktor analisis konfirmatori dilihat bahwa masing-masing variabel dapat digunakan untuk mendefinisikan sebuah konstruk laten, maka full model *Structural Equation Modelling* (SEM) dapat dianalisis. Hasil pengolahan data untuk analisis model SEM ditampilkan pada Gambar 3 di bawah ini:

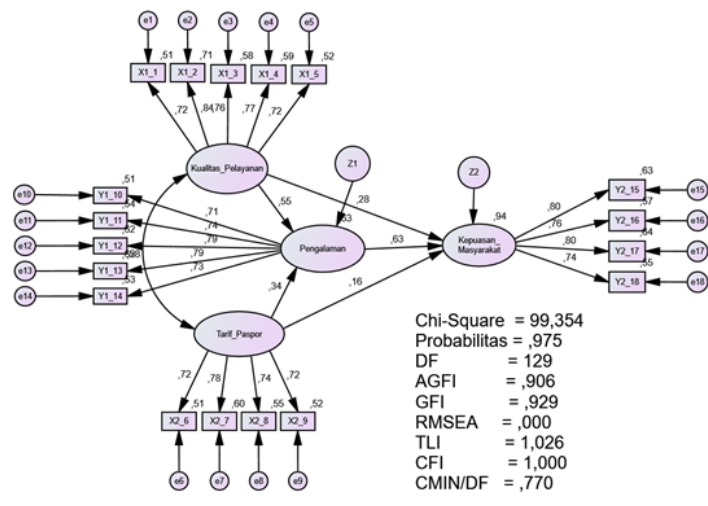


Gambar 3. Analisis Full Measurement

Sumber: Hasil analisis, 2025.

Uji Kausalitas (*Regression Weight*)

Uji statistik hubungan antar variable yang menjadi dasar dalam hipotesis penelitian telah diajukan. Uji statistik hasil pengolahan dengan SEM dilakukan dengan melihat tingkat signifikan hubungan antar variabel yang ditampakkan melalui nilai critical ratio (c.r) dan nilai *significance probability* masing-masing hubungan antar variabel.



Gambar 2. Konfirmatory Full Model

Sumber: Hasil analisis, 2025.

Hasil pengujian tahap akhir terhadap model keseluruhan, maka dapat dituliskan persamaan model matematik dalam bentuk *Structural Equation Model* (SEM) sebagai berikut:

Hasil persamaan:

$$Y_1 = 0,550 X_1 + 0,339 X_2$$

$$Y_2 = 0,276 X_1 + 0,162 X_2 + 0,630 Y_1$$

Uji Hipotesis 1

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Patihal ini dibuktikan dengan nilai CR sebesar $3,092 > 1,645$ dan Sig sebesar $0,002 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon, sehingga hipotesis 1 diterima.

Uji Hipotesis 2

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa Tarif paspor mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Patihal ini dibuktikan dengan nilai CR sebesar $2,120 > 1,645$ dan Sig sebesar $0,034 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa tarif paspor mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon, sehingga hipotesis 2 diterima.

Uji Hipotesis 3

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Patihah ini dibuktikan dengan nilai CR sebesar $5,040 > 1,645$ dan Sig sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon, sehingga hipotesis 3 diterima.

Uji Hipotesis 4

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa tarif paspor mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pemohon pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Patihah ini dibuktikan dengan nilai CR sebesar $3,409 > 1,645$ dan Sig sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa tarif paspor mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap, sehingga hipotesis 4 diterima.

Uji Hipotesis 5

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa pengalaman mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Patihah ini dibuktikan dengan nilai CR sebesar $5,313 > 1,645$ dan Sig sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa pengalaman mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon, sehingga hipotesis 5 diterima.

Hasil *Direct Effect*, *Indirect Effect* dan *Total Effect*

Analisis pengaruh dilakukan untuk menganalisis kekuatan pengaruh antar konstruk baik pengaruh yang langsung, tidak langsung, dan pengaruh totalnya. Efek langsung (*direct effect*) tidak lain adalah koefisien dari semua garis koefisien dengan anak panah satu ujung. Efek tidak langsung (*indirect effect*) adalah efek yang muncul melalui sebuah variabel antara. Efek total (*total effect*) adalah efek dari berbagai hubungan, tampak pada tabel berikut.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

- a. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Patihah. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan, baik dari sisi tangible, reliability, responsiveness, assurance, maupun empathy, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemohon. Namun, meskipun indikator tangible menjadi yang tertinggi, masih terdapat kelemahan pada aspek reliability yang membuat sebagian pemohon merasa pelayanan belum sepenuhnya sesuai harapan.
- b. **Pengaruh Tarif Paspor terhadap Kepuasan Pemohon.** Penelitian membuktikan bahwa tarif paspor memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon. Pemohon menilai bahwa tarif paspor cukup kompetitif dan sesuai dengan manfaat yang diterima, sehingga dapat meningkatkan kepuasan. Meskipun demikian, indikator keterjangkauan tarif masih relatif rendah, menunjukkan adanya persepsi bahwa tarif paspor belum sepenuhnya terjangkau bagi semua lapisan pemohon.

- c. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pengalaman Pemohon.** Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin positif pula pengalaman yang dirasakan pemohon selama mengurus paspor. Indikator tertinggi pengalaman terdapat pada dimensi Act (interaksi dan gaya hidup), sedangkan indikator terendah adalah Think (pola pikir kreatif), sehingga dapat disimpulkan bahwa meskipun interaksi layanan sudah baik, pengalaman yang memicu kreativitas pemohon masih kurang optimal.
- d. **Pengaruh Tarif Paspor terhadap Pengalaman Pemohon.** Penelitian juga membuktikan bahwa tarif paspor berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa pemohon menilai biaya yang dikeluarkan sepadan dengan kualitas layanan yang diterima, sehingga menimbulkan pengalaman positif. Indikator daya saing tarif menjadi kekuatan utama, namun indikator keterjangkauan masih rendah, yang berarti sebagian pemohon merasa terbebani oleh biaya pembuatan paspor.
- e. **Pengaruh Pengalaman Pemohon terhadap Kepuasan Pemohon.** Hasil penelitian menemukan bahwa pengalaman pemohon merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pemohon, dengan nilai pengaruh langsung sebesar 0,630. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman positif selama proses pelayanan lebih menentukan kepuasan pemohon dibandingkan kualitas pelayanan ataupun tarif paspor. Indikator tertinggi pada kepuasan adalah minat berkunjung kembali, sedangkan indikator terendah adalah kesesuaian harapan. Hal ini menegaskan bahwa meskipun pemohon puas dan berniat kembali menggunakan layanan, pelayanan perlu terus disesuaikan dengan harapan agar kepuasan semakin optimal.

6. Daftar Pustaka

- Andrian Tawai et al (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung.
- Ajeng Shakila Zahra (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui *Customer Experience* Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Konsumen Nasmoco Siliwangi Semarang), *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 12, No. 2, 2023 e-ISSN 2746-1297 Copyright ©2023, The Author. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab>.
- Diyah Ayu, Anik Lestari (2023), Peran pengalaman pelanggan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan, citra perusahaan, dan harga terhadap loyalitas pelanggan PT. Pos Indonesia, *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 11 Nomor 2 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya*.
- Gabriella Dwi Sabatin et al (2023), Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Manado, *Jurnal EMBA Vol. 11 No. 1 Janauri 2023*, Hal. 361 – 370.
- Kadek Epiriandi et al (2024), Pengaruh Kualitas Layanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Boss Barbershop Kendari, *Sultra Journal Of Economic and Business Volume 5 Nomor 2, Edisi Oktober 2024 e-ISSN: 2716-1781*.

- Lee, J., dan Ko, G. (2020). In-store shopping hassles : Conceptualization and Classification. *International Journal of Consumer Studies*. DOI : 10.1111/ijcs.12607.
- Nabilla, Inti (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Depok. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Vol . 4 , No. 2 , Maret 2023, pp. 73-79.*
- Siti Maimunah, Yohana (2022) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa ID Express Kota Lhokseumawe, Utara Teuku Edyansyah *JURNAL VISIONER & STRATEGIS Volume 11, Nomor 2, September 2022 ISSN : 2338-2864 p.79-85.*
- Totok Adi Hermanto (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegung Muara Enim, *urnal Manajemen dan Bisnis Volume 7 nomor 1 tahun 2022.*
- Titin Lestariningsih (2021) Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online Di Banyuwangi, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Volume 14. No. 3, Desember 2021. DOI: 10.20473/jmtt.v14i3.30033*
- Tharisa Amanda, Wiro Wiro Oktavius (2024), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *JAP No.2 Vol. X (2024) Hal. 104– 118 Publish. 31 Juli 2024.*
- Priyanto Susiloadi et al (2022), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo. *Spirit Publik Volume 17, Nomor 2, 2022, Halaman 204-221 P-ISSN. 1907-0489* <https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/66883..>
- Pei, X. L., Guo, J. N., Wu, T. J., Zhou, W. X., & Yeh, S. P. (2020). *Does the effect of customer experience on customer satisfaction create a sustainable competitive advantage? A comparative study of different shopping situations. Sustainability (Switzerland)*, 12(18), 1 19. <https://doi.org/10.3390/SU12187436>.
- Pioner Pelawi et al (2023), Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembuatan Paspor, *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil : JWEM, Volume 12, Nomor 02, Oktober 2022.*
- (2025), Pedoman Penyusunan Tesis Magister Manajemen, Universitas Muria Kudus.