

ABSTRAK

Christine Meidi Gritha Sarindat (02014210009)

PENGARUH *COMPLIANCE*, *ASSURANCE*, *RELIABILITY*, *TANGIBILITY*, *EMPHATY*, *RESPONSIVENESS*, DAN *SINCERITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PEMOHON DI KANTOR IMIGRASI TANJUNG PERAK SURABAYA

(xv + 87 halaman; 3 gambar; 20 tabel; 5 lampiran)

Pada era globalisasi yang semakin berkembang pesat mempengaruhi peningkatan mobilitas orang antar negara, sehingga diperlukan layanan publik yang cepat, mudah, dan berkualitas di bidang keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Tanjung Perak Surabaya dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel sesuai prinsip reformasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *compliance*, *Assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Imigrasi Tanjung perak Surabaya. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner pada 180 pemohon yang pernah menggunakan layanan di Kantor Imigrasi tanjung Perak periode Januari – Desember 2024. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan perangkat lunak SMartPLS 4 untuk menguji hubungan antar variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa *Assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *satisfaction*, sedangkan *compliance* dan *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*, serta *satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *loyalty*. Temuan ini memberikan masukan strategis bagi instansi pelayanan publik untuk lebih menekankan pada kualitas interaksi emosional dan kecepatan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kantor Imigrasi Tanjung Perak Surabaya, loyalitas pelanggan, kualitas pelanggan, pelayanan public

Referensi: 37 (2016-2025)

ABSTRACT

Christine Meidi Gritha Sarindat (02014210009)

PENGARUH COMPLIANCE, ASSURANCE, RELIABILITY, TANGIBILITY, EMPHATY, RESPONSIVENESS, DAN SINCERITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PEMOHON DI KANTOR IMIGRASI TANJUNG PERAK SURABAYA

(xv + 87 pages; 3 figures; 20 tables; 5 appendices)

In the era of rapid globalization, increased cross-border mobility necessitates fast, easy, and high-quality public services in the field of immigration. Immigration Office TPI Tanjung Perak Surabaya is expected to provide professional, transparent, and accountable public services in line with the principles of reform. This study aims to analyze the influence of service quality dimensions compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, and responsiveness on customer satisfaction at the Tanjung Perak Immigration Office in Surabaya. A quantitative approach was used, with data collected through questionnaires distributed to 180 applicants who had used services at the Tanjung Perak Immigration Office from January to December 2024. The data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS 4 software to examine the relationships between service quality variables, customer satisfaction, and customer loyalty. The results of this study show that assurance, tangibles, empathy, and responsiveness have a significant influence on satisfaction, while compliance and reliability do not. Additionally, satisfaction has a significant influence on loyalty. These findings offer strategic input for public service institutions to place greater emphasis on emotional interaction quality and service speed in enhancing customer satisfaction.

Keywords: *Tanjung Perak Immigration Office Surabaya, customer loyalty, service quality, publik service.*

References: 37 (2016-2025)