

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI
BANJARMASIN**

H. M. Ramadhan¹, Muhammad Agus Humaidi², Junaidy³

Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad
Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 19110176

Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad
Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1118088901

Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad
Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1102088702

Email : ramadhansrc311@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin. Jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan menekankan pada aspek pembagian kuesioner kepada 30 responden. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan Kantor TPI Kelas I Banjarmasin, hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 8.025 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.699 dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,000 \leq 0,05$. Sedangkan koefisien determinasi dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,697 yang berarti 69.7% kualitas pelayanan Kantor TPI Kelas I Banjarmasin dijelaskan oleh komunikasi interpersonal. Sedangkan 30,3% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Penerbit: PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Cangara, Hafied. 2017. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*. Penerbit : Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Dahmiri Dan Suzana, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun*. Jawa Timur: Universitas Jambi.
- Fajar, Marhaeni, 2017. *Ilmu Komunikasi Teori & Praktik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ghozali, Imam, 2017. *Aplikasi Multivariate Dengan Program Spss*. BP. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Pertiwi, Fitri Pradita. 2017. *Peningkatan Sikap Sportif Dalam Komunikasi Interpersonal Dengan Teknik Latihan Asertif Pada Siswa Kelas VIII SMP Negeri 26 Bandar Lampung Tahun Ajaran 2017/2018*. Skripsi. Universitas Lampung: Bandar Lampung.
- Rangkuti, Feddy, 2018. *Riset Pemasaran*. Cetakan Kesebelas. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Ridwan dan Sunarto, 2016. *Pengantar Statistik*. Cetakan ketika. Bandung : Alfabeta.
- Rizaldi dan Nuraeni, 2018. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Komunikasi interpersonal Pegawai (Studi di PT. BNI Tbk, Kcu Jpk Bandung)*. Universitas Telkom. Bandung.
- Sapril, 2018. *Komunikasi Interpersonal Pustakawan*. Jurnal. Pustakawan Muda Perpustakaan IAIN-SU. Sumatera Utara.
- Soyomukti, 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suranto, 2018. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.