



PERNYATAAN ORISINILITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu perguruan tinggi atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini adalah mili saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada di pundak saya.

Bandar Lampung, 24 Januari 2025



Purwi Apriliani
NPM. 2322310021P

HALAMAN PENGESAHAN

Pada Tanggal 04 Januari 2025 di ruangan B 2.7 telah diselenggarakan ujian tesis dengan judul “PERAN RELIABILITAS, RESPON DAN EMPATI PETUGAS TERHADAP KUALITAS LAYANAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDAR LAMPUNG” untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar MAGISTER MANAJEMEN bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : PURWI APRILIANI
NPM : 2322310021P
Program studi : MAGISTER MANAJEMEN

Telah dinyatakan LULUS oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

Nama

Status

1. Dr. Indra Budi Sumantoro, S.Pd., M.M

Penguji 1

2. Dr. Dra. Mieke Rahayu, M.M

Penguji 2

Disetujui oleh :

Pembimbing

Ketua Program Studi

Dr. Winda Rika Lestari, S.E., M.M
NIK. 00060198

Dr. Winda Rika Lestari, S.E., M.M
NIK. 00060198

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Identitas

- a. Nama : Purwi Apriliani
- b. NPM : 2322310021P
- c. Tempat/Tanggal Lahir : Kotabumi, 30 April 1985
- d. Agama : Islam
- e. Alamat : Jl. Pagar Alam Gg. Landak No. 99 A,
Segala Mider Tanjung Karang Barat
Bandar Lampung
- f. Suku : Jawa
- g. Kewarganegaraan : Indonesia
- h. E-mail : chinta_3uy@yahoo.com
- i. No. HP : 085381476214

2. Riwayat Pendidikan

- a. 2023 - 2025 : Magister Manajemen, IIB Darmajaya Bandar Lampung
- b. 2011 - 2014 : Konversi S1 Sistem Informasi, IBI Darmajaya
Bandar Lampung
- c. 2003 - 2006 : Politeknik PPKP Yogyakarta
- d. 1999 - 2002 : SMUN 1 Kotabumi
- e. 1996 - 1999 : SLTPN 1 Kotabumi
- f. 1990 - 1996 : SDN 04 Gapura Kotabumi

Dengan ini saya nyatakan bahwa semua keterangan yang saya sampaikan di atas adalah benar.

Yang menyatakan,
Bandar Lampung, 24 Januari 2025



Purwi Apriliani
NPM. 2322310021P

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, penulis mempersembahkan tesis ini kepada :

- Allah SWT, atas segala rahmat dan kurnia-Nya yang tak terhingga, yang memungkinkan saya untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.
- Kedua Orang Tua saya Bapak Sunardi dan Ibu Nuriah, Ibu Mertua Hatimah, yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang tiada henti. Tanpa mereka, saya tidak akan bisa mencapai titik ini dalam perjalanan hidup saya.
- Sayangnya Bubun, suamiku tercinta Ikhsan Yusuf yang selalu support dan pengertian atas perjuangan istri terkasihnya untuk menuntut ilmu dalam menggapai cita-citanya, serta anak-anak bujangku tersayang Shalahuddin Fawwaz Ikhsan, Abyan Al Faruq Ikhsan dan Labib Fatih Ikhsan yang selalu menjadi penyemangat bubunnya untuk terus berjuang, “ Love You All”.
- Para Dosen dan pembimbing saya Ibu Dr. Winda Rika Lestari., S.E., M.M, yang dengan sabar dan penuh ilmu memberikan arahan serta bimbingan yang sangat berarti dalam penyusunan tesis ini.
- Teman-Teman Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, Meyga Puri Utami, Ratih Damara Basuri, Gabe Arta Nasution, Romaini, Dira Oktria Almega, Ari Andila, Mira Damayanti yang selalu memberikan semangat dan bantuan moral, serta menjadi teman berbagi cerita selama perjalanan ini.
- Dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian tesis ini.

**Almamaterku Tercinta
“IIB DARMAJAYA”**

Semoga selalu menjadi kampus yang akan menghasilkan alumni-alumni yang bermanfaat bagi keluarga, bangsa dan negara.

HALAMAN MOTTO

“Ilmu adalah cahaya yang menerangi jalan, dan kerja keras adalah kunci untuk membuka pintu kesuksesan”

“Perjalanan seribu mil dimulai dengan satu langkah, dan setiap langkah membawa kita lebih dekat pada tujuan”

“YUK BISA YUK”