

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGUSAHA INFORMAL
TERHADAP IZIN USAHA MIKRO KECILDI KELURAHAN
KALIDERESMENGUNAKAN METODE *SERVQUAL***

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun Oleh:

Nama : Muhamad Irfan

NIM : 41616120059

Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhamad Irfan
NIM : 41616120059
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Kerja Praktek : ANALISIS KEPUASAN PENGUSAHA
INFORMAL TERHADAP IZIN USAHA MIKRO
KECIL DI KELURAHAN
KALIDERESMENGUNAKAN METODE
SERVQUAL

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis, Desember 2020



(Muhamad Irfan)

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGUSAHA INFORMAL
TERHADAP IZIN USAHA MIKRO KECIL DI
KELURAHAN KALIDERES MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL***



Disusun Oleh:

Nama : Muhamad Irfan

NIM : 41616120059

Program Studi : Teknik Industri



Dosen Pembimbing,



(Resa Taruna Suhada, S.Si., MT)

Mengetahui,

Koordinat Tugas Akhir/Ketua Prodi Program Studi



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

ABSTRAK

Kelurahan Kalideres merupakan lembaga pemerintah yang menyediakan pelayanan perizinan usaha mikro kecil bagi pengusaha informal di wilayah kerja kelurahan. Kepuasan pengusaha informal terhadap izin usaha mikro kecil menunjukkan kinerja aparatur yang berada pada Lembaga tersebut. Konsep mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan ditentukan oleh lima unsur *SERVQUAL* atau *Service Quality* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Metode *Service Quality* (*Servqual*) adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan secara kuantitatif dalam bentuk kuesioner. Model *Service Quality* (*Servqual*) yang digunakan pada penelitian ini menggunakan model GAP 5 dimana yang dicari adalah kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan (*Expected service*) – pelayanan diterima (*Perceived service*) untuk mengetahui kepuasan pengusaha informal terhadap izin usaha mikro kecil. Hal ini di karenakan kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi pasien. Berdasarkan metode *Servqual* dapat diperoleh hasil bahwa semua dimensi memiliki nilai gap positif. *Tangible* menempati peringkat pertamadengan nilai gap 0,4 kemudian peringkat kedua dimensi *Reliability* dengan nilai gap 0,175, peringkat ketiga dimensi *Responsiveness* dengan nilai gap 0,167, dan peringkat ke empat ada dimensi *Assurance dan Emphaty* dengan nilai gap sama-sama 0,1. Dengan demikian dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah *Assurance* dan *Emphaty* yang memiliki nilai Gap terkecil. Berarti harapan pengusaha informal terhadap pelayanan perizinan usaha mikro kecil sudah terpenuhi.

Kata Kunci : *Servqual, tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Kelurahan Kalideres is a government institution that provides licensing services for micro and small businesses for informal entrepreneurs in the working area of the kelurahan. Satisfaction of informal entrepreneurs with micro and small business licenses shows the performance of officials who are in the institution. The concept of service quality related to customer satisfaction is determined by the five elements of SERVQUAL or Service Quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy). The Service Quality (Servqual) method is a method often used to measure service quality quantitatively in the form of a questionnaire. The Service Quality (Servqual) model used in this study uses the GAP 5 model where what is sought is the gap between expected service and perceived service to determine the satisfaction of informal entrepreneurs with micro and small business licenses. This is because the quality of service must start with the patient's needs and end with the patient's perception. Based on the Servqual method, it can be concluded that all dimensions have a positive gap value. Tangible is in the first rank with a gap value of 0.4, then the second rank is the Reliability dimension with a gap value of 0.175, the third rank is the Responsiveness dimension with a gap value of 0.167, and the fourth rank is the Assurance and Emphaty dimensions with the same gap value of 0.1. Thus the priority dimensions to be improved are Assurance and Emphaty which have the smallest Gap values. This means that the expectations of informal entrepreneurs towards micro and small business licensing services have been fulfilled.

Keywords : *Servqual, tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian Tugas Akhir yang dapat terselesaikan dengan baik. Penelitian Tugas Akhir ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan dari Strata Satu (S1).

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan bimbingan, keluarga dan dukungan dari semua pihak. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Kedua Orang Tua, saudara, dan rekan rekan mahasiswa angkatan 2016-2017 Teknik Industri, yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan Tugas Akhir.
2. Ibu Dr.Zulfa Fitri Ikatrinasari, MTselaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercubuana.
3. Bapak Resa Taruna Suhada, S.Si., MTselaku Pembimbing Tugas Akhir di Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat bagi diri saya sendiri, serta bermanfaat bagi orang lain yang membutuhkan.

Jakarta, Desember 2020

Muhamad Irfan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep dan Teori	6
2.1.1 Pengertian Sistem Pendukung Keputusan	10
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.1.3 Pengertian Kepuasan	11
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.1.5 Unsur – unsur Kepuasan Pelanggan	12
2.1.5.1 Pengertian Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)	14
2.1.6 <i>Skala Likert</i>	15
2.1.7 <i>Metode Servqual</i>	15
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25

3.2	Jenis Data & Informasi.....	25
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.4	Metode Pengumpulan Data	26
3.5	Metode Pengolahan & Analisis Data	27
3.6	Langkah-Langkah Penelitian.....	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		32
4.1	Pengumpulan Data	32
4.1.1.	Data Sampel	32
4.1.2.	Pengujian Kuesioner	35
4.1.3.	Resume Jawaban	35
4.2	Pengolahan Data.....	43
4.2.1.	Uji Kecukupan Data.....	43
4.2.2.	Uji Reliabilitas	46
4.2.3.	Uji Normalitas.....	46
4.2.4.	Uji <i>Servqual</i>	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		50
5.1	Hasil Penelitian	50
5.2	Pembahasan.....	50
5.2.1.	Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pengusaha Informal Dalam Perizinan Usaha Mikro Kecil	51
5.2.2.	Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pengusaha Informal Dalam Perizinan Usaha Mikro Kecil.....	52
5.2.3.	Pengaruh <i>Reability</i> Terhadap Kepuasan Pengusaha Informal Dalam Perizinan Usaha Mikro Kecil	52
5.2.4.	Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pengusaha Informal Dalam Perizinan Usaha Mikro Kecil.....	53
5.2.5.	Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Pengusaha Informal Dalam Perizinan Usaha Mikro Kecil	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		56
6.1	Kesimpulan.....	56
6.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA		58



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Skala Likert</i>	16
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Pertanyaan Kepuasan Pengusaha Informal Terhadap Izin Usaha Mikro Kecil	30
Tabel 4. 1 Profil Pengusaha Informal	35
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Harapan	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kenyataan	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kuesioner	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 6 Uji Normalitas Untuk Variabel Harapan	51
Tabel 4. 7 Uji Normalitas Untuk Variabel Kenyataan	51
Tabel 4. 8 Nilai <i>Servqual</i>	52
Tabel 4. 9 Nilai <i>Servqual</i> 5 Dimensi	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3. 1 Langkah Penelitian.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner.....	109
-------------------------	-----

