

**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 dikarenakan 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 Empathy* dengan nilai gap sama-sama 0,1. Dengan demikian dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah *Assurance* dan *Empathy* 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.....	7
2.1 Konsep dan Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Sistem Pendukung Keputusan .....	11
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	11
2.1.3 Pengertian Kepuasan.....	12
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.5 Unsur – unsur Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.5 Pengertian Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK).....	15
2.1.6 <i>Skala Likert</i> .....	16
2.1.7 Metode <i>Servqual</i> .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3 Kerangka Penelitian .....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28

3.2	Jenis Data & Informasi.....	28
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	29
3.5	Metode Pengolahan & Analisis Data .....	29
3.6	Langkah-Langkah Penelitian.....	34
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>		<b>36</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	36
4.1.1.	Data Sampel .....	36
4.1.2.	Pengujian Kuesioner .....	40
4.1.3.	Resume Jawaban .....	40
4.2	Pengolahan Data.....	48
4.2.1.	Uji Kecukupan Data.....	48
4.2.2.	Uji Reliabilitas .....	51
4.2.3.	Uji Normalitas.....	51
4.2.4.	Uji <i>Servqual</i> .....	53
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>55</b>
5.1	Hasil Penelitian .....	55
5.2	Pembahasan.....	55
5.2.1.	Pengaruh <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Pengusaha Informal Dalam Perizinan Usaha Mikro Kecil .....	56
5.2.2.	Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pengusaha Informal Dalam Perizinan Usaha Mikro Kecil.....	57
5.2.3.	Pengaruh <i>Reability</i> Terhadap Kepuasan Pengusaha Informal Dalam Perizinan Usaha Mikro Kecil .....	57
5.2.4.	Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pengusaha Informal Dalam Perizinan Usaha Mikro Kecil.....	58
5.2.5.	Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Pengusaha Informal Dalam Perizinan Usaha Mikro Kecil .....	59
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>61</b>
6.1	Kesimpulan.....	61
6.2	Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>63</b>





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
-------------------------	-----

