

LAPORAN

TUGAS AKHIR

**PERANAN KUALITAS LAYANAN (SERVQUAL) PADA KEPUASAN
PELAKU UMKM KECAMATAN DAGANGAN
Studi Pada Unit Layanan *Online Single Submission* (OSS) di Mall Pelayanan
Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMPTSP) Kabupaten Madiun, Jawa Timur**

Disusun Untuk Memenuhi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md.)

Manajemen Pemasaran



Disusun oleh :

ANGGUN PURNANINGTYAS

151710813059

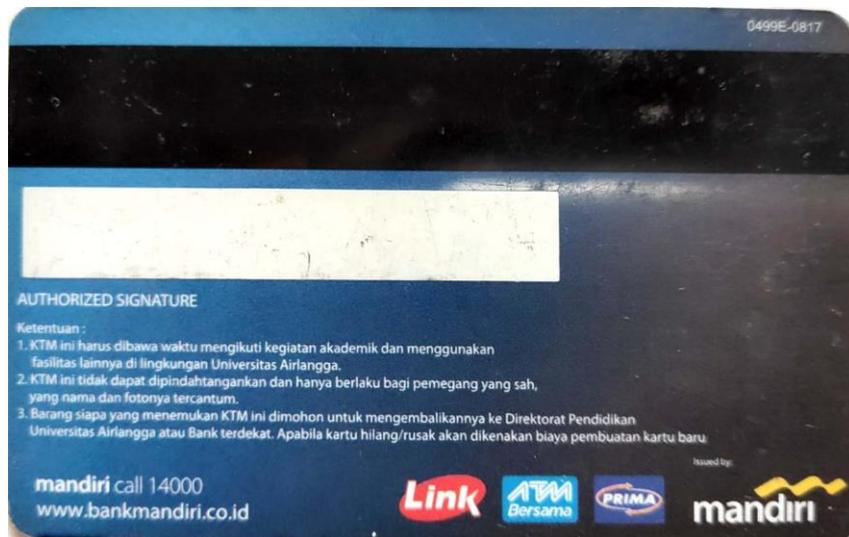
PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2020

Halaman *Scan* Kartu Mahasiswa



LAPORAN
TUGAS AKHIR
PERANAN KUALITAS LAYANAN (SERVQUAL) PADA KEPUASAN
PELAKU UMKM KECAMATAN DAGANGAN
Studi Pada Unit Layanan *Online Single Submission* (OSS) di Mall Pelayanan
Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMPTSP) Kabupaten Madiun, Jawa Timur

Disusun oleh :

ANGGUN PURNANINGTYAS

NIM : 151710813059

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing



Rizka Miladiah Ervianty, SE., MSM.

Tanggal : 4 Agustus 2020

NIK : 198101272015043201

Koordinator Program Studi,

Diploma III Manajemen Pemasaran



Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si.

Tanggal : 5 Agustus 2020

NIK : 197311021998031003

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR
PERANAN KUALITAS LAYANAN (SERVQUAL) PADA KEPUASAN
PELAKU UMKM KECAMATAN DAGANGAN
Studi Pada Unit Layanan *Online Single Submission* (OSS) di Mall Pelayanan
Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMPTSP) Kabupaten Madiun, Jawa Timur

Disusun oleh :
ANGGUN PURNANINGTYAS

NIM : 151710813059

Telah disetujui dan diterima dengan baik

Dosen Pembimbing,



Rizka Miladiah Ervianty, SE., MSM.
NIK : 198101272015043201

Tanggal : 4 Agustus 2020

Dosen Penguji I,



Maurisia Putri Permatasari, SE., M.Sc.
NIK : 198609222015043201

Tanggal : 29 Juli 2020

Dosen Penguji II,



Phima Ruthia Dwikesumasari, SE., MSM.
NIK : 198706302015043201

Tanggal : 3 Agustus 2020

Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran,



Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si.
NIK : 197311021998031003

Tanggal : 5 Agustus 2020

**PERNYATAAN ORISINALITAS
LAPORAN TUGAS AKHIR**

Saya, Anggun Purnaningtyas (151710813059) menyatakan bahwa:

1. Laporan Tugas Akhir ini adalah asli dan merupakan hasil karya sendiri, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain.
2. Dalam Laporan Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali ditulis sebagai kutipan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidaksesuaian dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi-sanksi lain sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Madiun, 09 Juli 2020



Anggun Purnaningtyas

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Peranan Kualitas Layanan (SERVQUAL) Pada Kepuasan Pelaku UMKM Kecamatan Dagangan: Studi Pada Unit Layanan *Online Single Submission* (OSS) di Mall Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Madiun, Jawa Timur”** dengan baik dan tepat waktu. Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami penulis. Namun, berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Widi Hidayat, SE., M.Si., AK.,CA.,CMA. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.
2. Edwin Fiatiano, S.Sos., M.Si. selaku dosen wali dan Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
3. Rizka Miladiah Ervianty, S.E., M.SM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak saran dan masukan dalam penulisan ini.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.
5. Arik Krisdiananto, S.STP selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Madiun yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan pengambilan data untuk Tugas Akhir.

6. Bapak Agung Wahyudi, S.T selaku Kepala Bidang Penanaman Modal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun yang memberikan banyak saran dan pengetahuan baru bagi penulis.
7. Ibu Elvy Nyraeny selaku Kepala Sie perizinan *Online Single Submission* (OSS) yang banyak membantu penulis dalam pengumpulan data.
8. Bapak Budi selaku staff perizinan *Online Single Submission* (OSS) yang banyak membantu penulis dalam pengumpulan data.
9. Kepada seluruh Kepala dan Staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun yang telah menerima penulis dengan baik selama periode Praktek Kerja Lapangan (PKL).
10. Kepada seluruh staff Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro yang banyak membantu penulis dalam pengumpulan data.
11. Ibu Karsiyatun selaku ketua Forum Wirausaha Kecamatan Dagangan yang mengizinkan penulis untuk mengambil data kepada anggotanya.
12. Terima Kasih kepada bapak, ibu, mas dan mbak yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis di setiap waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan lancar.
13. Sahabat seperjuangan penulis, yaitu Yuliana, Vega, Irma, Alfira, dan Yossica yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.
14. Kepada seluruh teman Manajemen Pemasaran 2017 yang penulis tidak sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semangat, persahabatan, dan waktu yang kalian luangkan selama 3 tahun ini.
15. Teman selama PKL, yaitu Mas Azin, Mbak Qolbi, dan Mbak Depla yang setia menemani penulis selama PKL.
16. Teman-temanku Delia, Shinta, Sita, Wohsi, Chintia yang selalu memberikan semangat agar penulis segera menyelesaikan Tugas Akhir.
17. Teman berdiskusi dan berbagi keluh kesah yang selalu memberikan semangat kepada penulis, yaitu Fachry.
18. Terima Kasih kepada semua pihak yang mungkin tidak dapat penulis sebutkan.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari masih terdapat kekurangan di dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan berpikir serta sebagai bahan referensi dan informasi yang bermanfaat bagi pengetahuan.

Madiun, 09 Juli 2020



Anggun Purnaningtyas