

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman <i>Scan</i> Kartu Mahasiswa .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Pernyataan Orisinalitas .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Bagi Penulis .....	4
1.4.2 Manfaat Bagi Instansi .....	5
1.4.3 Manfaat Bagi Fakultas dan Universitas Airlangga.....	5
1.4.4 Manfaat Bagi Pembaca .....	5
1.5 Jadwal Tugas Akhir.....	6
1.5.1 Subjek Penulisan Tugas Akhir .....	6
1.5.2 Objek Penulisan Tugas Akhir .....	6
1.5.3 Jadwal Penulisan Tugas Akhir .....	6
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LEMBAGA INSTANSI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Sejarah Lembaga Instansi.....	8
2.2 Tujuan dan Fungsi Lembaga Instansi .....	11
2.2.1 Tujuan DPMPTSP Kabupaten Madiun .....	11
2.2.2 Fungsi DPMPTSP Kabupaten Madiun .....	11

2.3 Program DPMPTSP Kabupaten Madiun.....	13
2.4 Struktur Organisasi.....	15
2.5 Izin Usaha yang dikeluarkan DPMPTSP .....	16
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Landasan Teori .....	18
3.1.1 Pengertian Jasa/Layanan .....	18
3.1.2 Kualitas Layanan.....	20
3.1.3 Kepuasan Masyarakat .....	23
3.2 Metode Penelitian .....	25
3.2.1 Pendekatan Penelitian .....	25
3.2.2 Sumber Data .....	26
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.2.4 Populasi dan Sampel .....	29
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	31
3.2.6 Variabel Penelitian .....	32
3.2.7 Definisi Operasional <i>Variable</i> .....	33
3.2.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	37
3.2.8.1 Uji Validitas .....	37
3.2.8.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.3 Hasil dan Pembahasan .....	39
3.3.1 Pelayanan dengan sistem <i>Online Single Submission (OSS)</i> .....	39
3.3.2 Karakteristik Responden .....	41
3.3.2.1 Jenis Kelamin.....	41
3.3.2.2 Usia .....	42
3.3.2.3 Memiliki Perizinan OSS .....	42
3.3.2.4 Jenis Usaha .....	43

3.3.3 Hasil Tabulasi Data .....	44
3.3.3.1 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	44
3.3.3.2 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	48
3.3.3.3 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	52
3.3.3.4 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	55
3.3.3.5 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ).....	59
3.3.3.6 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Konsumen.....	62
3.3.4. Hasil Analisis Deskriptif .....	67
3.3.4.1 Analisis Data Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	67
3.3.4.2 Analisis Data Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	67
3.3.4.3 Analisis Data Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	68
3.3.4.4 Analisis Data Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	69
3.3.4.5 Analisis Data Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ).....	69
3.3.4.6 Analisis Data Variabel Kepuasan Konsumen.....	70
3.3.5 Pembahasan Analisis.....	72
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
4.1 Kesimpulan .....	75
4.2 Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 : Jadwal Penulisan Tugas Akhir.....	7
Tabel 3.1 : Skala <i>Likert</i> .....	28
Tabel 3.2 : Tabel Operasional Variabel .....	33
Tabel 3.3 : Hasil Uji Validitas .....	37
Tabel 3.4 : Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 3.5 : Hasil Variabel X1 .....	67
Tabel 3.6 : Hasil Variabel X2 .....	68
Tabel 3.7 : Hasil Variabel X3 .....	68
Tabel 3.8 : Hasil Variabel X4 .....	69
Tabel 3.9 : Hasil Variabel X5 .....	70
Tabel 3.10: Hasil Variabel Y .....	70
Tabel 3.11: Data Nama Usaha Yang Memiliki Izin.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Mall Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.....	10
Gambar 2.2 : Penandatanganan Komitmen Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.....	10
Gambar 2.3 : Proses Pelayanan IUMK Program OKE DEH.....	14
Gambar 2.4 : Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Madiun .....	15
Gambar 2.5 : Alur Pembuatan Perizinan Usaha.....	17
Gambar 3.1 : Fasilitas Pelayanan Perizinan .....	40
Gambar 3.2 : Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Gambar 3.3 : Data Responden Berdasarkan Usia .....	42
Gambar 3.4 : Data Responden Berdasarkan Memiliki Perizinan OSS .....	43
Gambar 3.5 : Data Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....	44
Gambar 3.6 : Tanggapan Responden Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	45
Gambar 3.7 : Tanggapan Responden Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	45
Gambar 3.8 : Tanggapan Responden Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	46
Gambar 3.9 : Tanggapan Responden Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	47
Gambar 3.10 : Tanggapan Responden Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	47
Gambar 3.11 : Tanggapan Responden Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	48
Gambar 3.12 : Tanggapan Responden Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	49
Gambar 3.13 : Tanggapan Responden Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	50
Gambar 3.14 : Tanggapan Responden Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	50
Gambar 3.15 : Tanggapan Responden Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	51
Gambar 3.16 : Tanggapan Responden Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	52

Gambar 3.17 : Tanggapan Responden Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	53
Gambar 3.18 : Tanggapan Responden Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	53
Gambar 3.19 : Tanggapan Responden Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	54
Gambar 3.20 : Tanggapan Responden Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	55
Gambar 3.21 : Tanggapan Responden Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	56
Gambar 3.22 : Tanggapan Responden Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	56
Gambar 3.23 : Tanggapan Responden Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	57
Gambar 3.24 : Tanggapan Responden Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	58
Gambar 3.25 : Tanggapan Responden Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	58
Gambar 3.26 : Tanggapan Responden Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ).....	59
Gambar 3.27 : Tanggapan Responden Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ).....	60
Gambar 3.28 : Tanggapan Responden Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ).....	61
Gambar 3.29 : Tanggapan Responden Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ).....	61
Gambar 3.30 : Tanggapan Responden Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ).....	62
Gambar 3.31 : Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen .....	63
Gambar 3.32 : Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen .....	63
Gambar 3.33 : Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen .....	64
Gambar 3.34 : Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen .....	65
Gambar 3.35 : Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen .....	65
Gambar 3.36 : Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen .....	66

## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Praktek Kerja Lapangan.....	81
Lampiran 2 : Rekomendasi Izin Praktek Kerja Lapangan .....	82
Lampiran 3 : Kartu Konsultasi Laporan Tugas Akhir .....	84
Lampiran 4 : Buku Harian Praktek Kerja Lapangan.....	86
Lampiran 5 : Kuesioner .....	88
Lampiran 6 : Hasil Tabulasi Data .....	94
Lampiran 7 : Dokumentasi PKL dan Pengumpulan Data.....	100
Lampiran 8 : Surat Telah Melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.....	102
Lampiran 9 : Sertifikat PKL.....	103