

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN UMKM (USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH) DALAM
PEMBUATAN IZIN USAHA DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA MELALUI
DINAS KOPERASI**

UMAYA MA'RIFATUL JANAH

NIM. 141180063

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta

[\(mayamarifa39@gmail.com\)](mailto:mayamarifa39@gmail.com)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan objek penelitian pelaku UMKM yang sudah memiliki NIB dan mendaftarkan usahanya melalui Dinas Koperasi DIY Penelitian ini dimulai pada tanggal 31 maret 2022. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Mengetahui apakah Kualitas Layanan Pegawai yang terdiri dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan UMKM dalam Pembuatan Izin Usaha di Badan Pelayanan Perizinan DIY melalui Dinas Koperasi. (2) Mengetahui apakah Kualitas Layanan Pegawai yang terdiri dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan UMKM dalam pembuatan Izin Usaha di Badan Pelayanan Perizinan DIY melalui Dinas Koperasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 sampel menggunakan metode *explanatory survei*. Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Adapun jenis pengambilan datanya menggunakan kuesioner. Metode analisis dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis linier berganda dibantu dengan SPSS dan MS. Excel. Hasil dari penelitian ini adalah *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* berpengaruh simultan dan signifikan terhadap Kepuasan UMKM dalam Pembuatan Izin Usaha di Badan Pelayanan Perizinan DIY Melalui Dinas Koperasi. Variabel *Tangibles, Reliability, dan Empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan UMKM dalam Pembuatan Izin Usaha di Badan Pelayanan DIY Melalui Dinas Koperasi.. Variabel *Responsiveness* dan *assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan UMKM dalam Pembuatan Izin Usaha di Badan Pelayanan Perizinan DIY Melalui Dinas Koperasi.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Regresi Linier Berganda.