

ABSTRAK

KARMILA, 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Abd. Rahman Rahim dan Pembimbing II Sherry Adelia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan di Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh melalui teknik wawancara mendalam terhadap informan kunci, informan non kunci dan observasi serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti.

Hasil penelitian yang didapat penulis adalah pegawai sudah bagus dalam melayani dan Mendahului kepentingan pengguna layanan, sehingga pengguna layanan merasa diprioritaskan di dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa.

Kata Kunci: kualitas, kualitas pelayanan, dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa.