

## ABSTRAK

Rendahnya kualitas layanan menjadikan masalah yang mempengaruhi kepuasan Masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang, serta kadang-kadang *problematis* dalam menilai mutu pelayanannya. Objek studi yaitu untuk melihat *Service Quality* Perizinan Masyarakat di DPMPTSP kota padang. Dalam *riset* ini sebanyak 15 data responden yang berasal dari bagian perizinan dan pengaduan DPMPTSP kota Padang. Berdasarkan analisis terhadap data tersebut, maka dilakukanlah *riset* terhadap kualitas kepuasan Masyarakat. Metode fuzzy servqual dapat digunakan untuk menjelaskan ketidakpastian tentang informasi bagian tertentu dari masalah yang dihadapi, seperti *satisfaction* Masyarakat , kualitas tanggapan, harapan dan *Service Quality*. Hasil *riset* ini menunjukkan data distribusi dan persentase kualitas kepuasan pelaku usaha terhadap kinerja layanan sehingga terlihat bahwa 47,41% pelaku usaha merasakan puas atas kinerja dari layanan dan 52,59% pelaku usaha yang menilai layanan DPMPTSP Kota Padang sangat memuaskan. Kesimpulan Dari hasil pengujian Metode Fuzzy servqual telah dapat memberikan pengetahuan terhadap kualitas *Service Quality*. Untuk membantu bagian perzinan dan pengaduan dalam meningkatkan *Service Quality* DPMPTSP Kota padang.

**Kata kunci:** *Fuzzy servqual*, kepuasan, persepsi, harapan, pelayanan, *emphaty*, perizinan.