

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto Kabupaten Lumajang. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer menggunakan kuisioner. Sampel penelitian merupakan responden yang berjumlah 82 orang. Variabel dependen adalah kepuasan masyarakat dengan 8 indikator. Dan variabel independen dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dengan masing-masing 4 indikator untuk *responsiveness*, *tangible*, *assurance* dan 5 indikator alat ukur untuk *reliability* dan *empathy*. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kecamatan Jatiroto.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of service quality dimensions on community satisfaction in the Regional Apparatus Work Unit (SKPD) Jatiroto District, Lumajang Regency. This type of research uses descriptive quantitative. The data used is primary data using a questionnaire. The research sample consisted of 82 respondents. The dependent variable is community satisfaction with 8 indicators. And the independent variable in this study is the dimension of service quality which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, with each 4 indicators for responsiveness, tangible, assurance and 5 indicators for reliability and empathy. Analysis of the data used using multiple linear regression analysis. The results showed that tangible, reliability, and responsiveness had no effect on community satisfaction, while assurance and empathy had a significant effect on community satisfaction in the Regional Work Unit (SKPD) of Jatiroto District.

Keywords: *Dimensions of Service Quality, Community Satisfaction.*

