

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Desa Duren Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer menggunakan kuisioner. Sampel penelitian merupakan responden yang berjumlah 60 orang masyarakat. Variabel dependen adalah kepuasan dengan 5 indikator. Dan variabel independen dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dengan masing-masing 5 indikator alat ukur. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan, sedangkan *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Duren Kecamatan Klakah.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan.



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality dimensions on user satisfaction of the Duren Village Klakah Distric Lumajang Regency. This type of research uses descriptive quantitative. The data used is primary data using a questionnaire. The research sample is the respondent, amounting to 60 users. The dependent variable is satisfaction with 5 indicators. And the independent variable in this study is the dimension of service quality which consists of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy with 5 indicators each measuring instrument. Analysis of the data used using multiple linear regression analysis. The results showed that reliability had no effect on satisfaction, while tangible, responsiveness, assurance, empathy had a significant effect on user satisfaction at the Duren Village Klakah Distric Lumajang Regency.

Keywords: *Dimensions of Service Quality, Satisfaction.*

