

ABSTRAK

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Yosowilangun Kidul kabupaten Lumajang. Kepuasan Masyarakat merupakan pendapat masyarakat ketika menggunakan pelayanan dari perangkat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhan penyelenggara pelayanan publik. Keberhasilan penyedia layanan diukur dengan kepuasan penerima layanan. Hal ini tercapai apabila penerima layanan menerima layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Hal tersebut yang melatarbelakangi penelitian ini untuk mengetahui kepuasan masyarakat lewat pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dengan sampel sebanyak 63 orang dengan menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari pengujian parsial dalam penelitian ini sebagai berikut : 1) Reabilitas (Kehandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang. 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang. 3) Jaminan (*Asurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang. 4) Empati (*Emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang. 5) Bukti Fisik (*Tangibles*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa Yosowilangun Kidul Kabupaten Lumajang.

Kata Kunci : Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

The main purpose of this study was to determine the effect of public services on the satisfaction of the people of Yosowilangun Kidul, Lumajang district. This is the opinion of the public when using the services of a public service provider by comparing the expectations and needs of service providers. The success of public service providers is measured by the satisfaction of service recipients. This is achieved when service recipients receive services according to their needs and expectations. This is the background of this research to determine community satisfaction through public services. The method used in this research is quantitative method. Data were obtained from the results of distributing questionnaires with a sample of 63 people using non-probability sampling with purposive sampling technique. Hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis. The results of the partial test in this study are as follows: 1) Reliability has a positive and significant effect on the satisfaction of the people of the village of Yosowilangun Kidul, Lumajang Regency. 2) Responsiveness does not affect the satisfaction of the people of the village of Yosowilangun Kidul, Lumajang Regency. 3) The guarantee does not affect the satisfaction of the people of the village of Yosowilangun Kidul, Lumajang Regency. 4) Empathy has a positive and significant effect on the satisfaction of the people of Yosowilangun Kidul village, Lumajang Regency. 5) Physical evidence (tangibles) does not affect the satisfaction of the people of Yosowilangun Kidul village, Lumajang Regency.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Physical Evidence, Public Service, Society