

# **PENGARUH DIMENSI *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN TEMPEH KABUPATEN LUMAJANG**

## **ABSTRAK**

Tujuan utama pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standart pelayanan tersebut. Masyarakat juga semakin kritis mencermati pelayanan yang diberikan, maka hal tersebut melatarbelakangi penelitian ini untuk mengetahui apa harapan yang diharapkan masyarakat dilihat dari sudut pandang dimensi *servicescape* tempat pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi *servicescape* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan populasi sebanyak 625 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling* maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 60 responden. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda. Setelah dilakukan pengujian secara parsial atau uji t didapatkan hasil sebagai berikut: 1) kondisi lingkungan sekitar tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh, 2) tata letak spasial dan fungsionalitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan 3) tanda, simbol, dan artefak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang, 4) Koefisien determinasi  $R^2$  sebesar yang diperoleh sebesar 0,375. Hal ini berarti 37,5% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kondisi lingkungan sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol, dan artefak.

**Kata Kunci : Dimensi *Servicescape*, Kepuasan Masyarakat**

**THE EFFECT OF SERVICESCAPE DIMENSIONS ON COMMUNITY  
SATISFACTION AT TEMPEH DISTRICT OFFICE, LUMAJANG  
REGENCY**

**ABSTRACT**

*The main purpose of public services is community satisfaction. This satisfaction can be realized if the services provided are in accordance with the established service standards or better than the service standards. The community is also increasingly critical of observing the services provided, so this is the background of this research to find out what the expectations of the community are from the perspective of the servicescape dimension of the place of service. This study aims to determine the effect of servicescape dimensions on community satisfaction at the Tempeh District Office, Lumajang Regency. The research method used is associative quantitative research. Data were collected through questionnaires with a population of 625 people using accidental sampling technique, so the number of samples in this study was 60 respondents. Hypothesis testing is done by using multiple regression analysis techniques. After partial testing or t-test, the following results were obtained: 1) environmental conditions did not affect community satisfaction at the Tempeh District Office, 2) spatial layout and functionality affected community satisfaction at the District Office 3) signs, symbols, and artifacts influence on community satisfaction at the Tempeh District Office, Lumajang Regency, 4) The coefficient of determination  $R^2$  is 0.375. This means that 37.5% of community satisfaction can be explained by the variables of the surrounding environment, spatial layout and functionality, as well as signs, symbols, and artifacts.*

**Keywords:** *Servicescape Dimension, Community Satisfaction*