

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah pada dasarnya melaksanakan tiga tugas pokok yaitu penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, dan penyediaan pelayanan publik. Negara harus hadir untuk melayani seluruh warga negara dan penduduk guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam rangka pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Bentuk sektor pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintahan selain pelayanan administratif diantaranya adalah pendidikan, pengajaran, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, dan sektor strategis lainnya.

Salah satu instansi pemerintah yang bekerja untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Jenis layanan yang diberikan terkait dengan administrasi kependudukan dan layanan lain yang berhubungan dengan pemerintah di tingkat lokal. Pelayanan yang diberikan antara lain, misalnya pembuatan Kartu Keluarga, pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan pelayanan pemerintah lainnya bagi masyarakat tingkat desa.

Jasa merupakan fenomena yang kompleks, dan kata jasa memiliki banyak arti serta ruang lingkup, dari kata yang paling sederhana dalam arti pelayanan dari satu orang ke orang lain. Jasa pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan pelayanan

untuk lembaga atau instansi yang bergerak di bidang jasa untuk memenuhi kepentingan konsumen. Pelayanan merupakan tugas utama perangkat sebagai abdi negara. Penampilan suatu organisasi pemerintahan, seperti pemerintah daerah, harus memiliki tingkat profesionalisme, etos kerja dan etika birokrasi yang tinggi dalam memenuhi fungsi dan kewajibannya serta memenuhi aspirasi masyarakat.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Tercapainya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Ketika masyarakat menerima pelayanan yang baik dan puas dengan pelayanan tersebut, maka kepercayaan masyarakat semakin tinggi. Menurut Kotler dan Keller (2007) dalam (Nilawati, 2021), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja semakin melebihi harapan, pelanggan amat puas.

Menurut Swastha dan Irawan dalam (Indah et al., 2018) tolok ukur atau parameter dari kepuasan konsumen adalah: 1) Kepuasan jasa secara menyeluruh, Konsumen akan merasa puas saat melihat pekerjaan yang dikerjakan dapat berjalan dengan bagus dan tidak mengecewakan konsumen. 2) Merekomendasikan kepada orang lain, Konsumen yang merasa puas akan memberikan informasi kepada kerabatnya untuk datang ke tempat tersebut. 3)

Akan menggunakan jasa kembali, konsumen yang merasa puas akan kembali menggunakan produk atau jasa tersebut.

Pelayanan publik berada di garis depan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah. Kualitas pelayanan publik bermanfaat bagi banyak orang, dan dampaknya dirasakan langsung oleh masyarakat dari semua disiplin ilmu, sehingga memungkinkan masyarakat untuk langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima. Masyarakat Indonesia memiliki tingkat pemikiran yang lebih tinggi, mengarah pada pandangan bagaimana mencapai kepuasan dan kenyamanan tanpa mengutamakan kebutuhannya. Masyarakat dapat memberikan kritik dan saran untuk menilai kinerja aparatur pemerintah dan lembaga yang memberikan pelayanan publik. Selain memperhatikan kualitas pelayanan, perlu didukung dengan *servicescape* atau lingkungan fisik yang berhubungan dengan pelayanan publik.

*Servicescape* adalah istilah yang dikembangkan oleh Bitner pada tahun 1992. Istilah *servicescape* mengacu pada penampilan lingkungan fisik buatan, termasuk elemen lain dari lingkungan kerja yang membentuk reaksi perilaku karyawan maupun pengguna jasa. *Servicescape* menurut Lupiyoadi (2016:120) adalah lingkungan tempat penyampaian jasa dimana konsumen dan penyedia jasa berinteraksi dengan didukung unsur berwujud untuk mendukung dan mengkomunikasikan peranan jasa tersebut. Lingkungan jasa tidak hanya mempengaruhi masyarakat sebagai konsumen jasa, tetapi juga bagi karyawan yang menjadi pelaku jasa tersebut. Menurut Bitner dalam Lupiyoadi (2016:124) dimensi *servicescape* atau lingkungan layanan dibagi menjadi 3 yaitu kondisi

lingkungan sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol dan artefak.

*Ambient condition* (kondisi lingkungan) merupakan karakteristik lingkungan yang berhubungan dengan panca indera. Sifat-sifat ini tanpa disadari dapat mempengaruhi emosi, persepsi, sikap dan perilaku masyarakat. Latar belakang lingkungan yang dimaksud seperti suhu, pencahayaan, musik, warna, aroma, kebisingan, kualitas udara dan kebersihan. Beberapa gangguan kecil mungkin tidak mengganggu, tetapi kondisi lingkungan yang ekstrem bisa menjadi masalah serius dan membuat masyarakat tertekan.

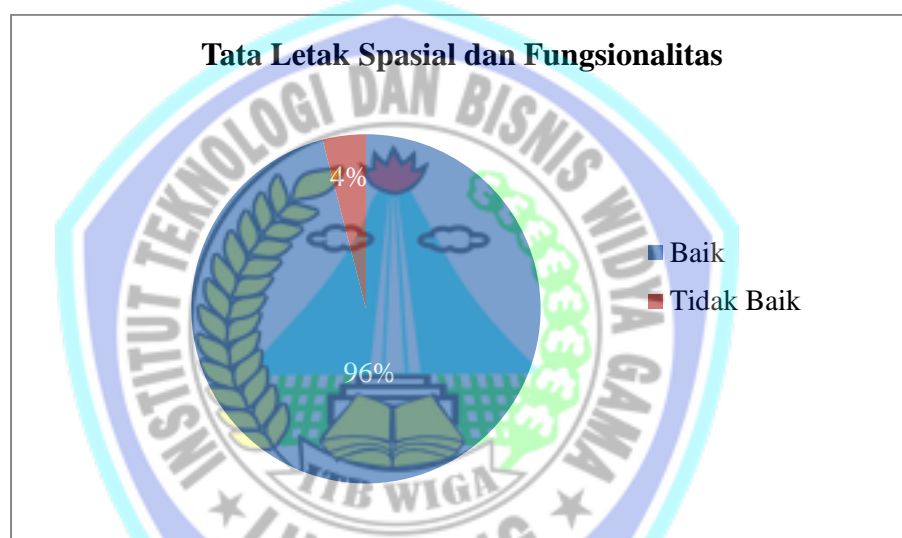


Gambar 1.1 Diagram Persepsi Masyarakat tentang Kondisi Lingkungan  
Sumber : Hasil Survei oleh Peneliti

Diagram diatas menunjukkan kondisi lingkungan sekitar pada kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang tergolong baik. Dari hasil survei yang dilakukan kepada 63 responden menyatakan bahwa 98% kondisi lingkungan dalam keadaan baik. Menurut (Lee & Kim, 2018) Tingkat keterlibatan masyarakat atau pelanggan dan karyawan dapat menjadi salah satu faktor keputusan penting

dalam merancang lingkungan fisik, dan tingkatnya dapat mempengaruhi tujuan dan sasaran organisasi.

*Spatial layout and functionality* (tata letak spasial dan fungsionalitas) adalah dimensi kedua yang juga penting tentang bagaimana penyedia layanan menata semua objek dan fungsi yang berguna untuk memfasilitasi dalam memberikan pelayanan, mulai dari fitur penempatan peralatan, bentuk furnitur, meja servis, dan keberfungsian alat. Dimensi ini menentukan fasilitas untuk operasi layanan.



Gambar 1.2 Diagram Persepsi Masyarakat tentang Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas

Sumber: Hasil Survei oleh Peneliti

Berdasarkan diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa tata letak untuk furnitur, meja pelayanan, dan peralatan lain berada pada tempat yang tepat dan berfungsi baik dengan prosentase 96%. Namun ada masyarakat yang berpendapat bahwa furnitur, meja pelayanan, dan peralatan lain pada kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang memiliki tata letak yang masih kurang tepat dan belum berfungsi secara maksimal. Dalam hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat ketika berkunjung ke kantor Kecamatan Tempeh.

*Signs, symbol, and artifact* (tanda, simbol, dan artefak) merupakan tanda, simbol, dan bentuk bangunan yang menyampaikan eksterior kepada masyarakat. Segala sesuatu yang bertindak sebagai sinyal dalam lingkungan layanan untuk secara langsung atau tidak langsung menyampaikan citra penyedia layanan, memberikan orientasi kepada masyarakat atau pengguna layanan, dan mengkomunikasikan proses layanan.



Gambar 1. 3 Diagram Persepsi Masyarakat tentang Tanda, Simbol, dan Artefak  
Sumber: Hasil Survei oleh Peneliti

Pada diagram hasil survei oleh peneliti dengan sebanyak 77% menyatakan bahwa tanda, simbol, dan artefak yang ada pada kantor Kecamatan Tempeh sudah jelas dan sisanya sebanyak 23% menyatakan belum jelas. Sehingga dapat disimpulkan masyarakat masih kesulitan mengenai tanda, simbol, dan artefak sebagai penunjuk arah terutama ketika melakukan pengurusan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor atau instansi sehingga apabila masyarakat enggan untuk berkunjung dan melakukan



administrasi kependudukan akan membawa dampak dan citra buruk bagi pemerintah itu sendiri.

Beberapa penelitian mengenai *servicescape* telah dilakukan seperti penelitian oleh Vivin Muarifa (2017) tentang Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang) memperoleh hasil bahwa bahwa *servicescape* berpengaruh pada kepuasan pengguna jasa pembuatan *passport* baik secara parsial maupun simultan dan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa adalah dimensi tata letak dan fungsionalitas.

Penelitian oleh Dewi Rosa Indah, dkk (2018) tentang Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Konsumen di D'Barista Coffee Langsa menyatakan bahwa *servicescape* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen D'barista Coffee Langsa. Hal ini menunjukkan bahwa dengan penambahan satu satuan *servicescape* maka akan terjadi peningkatan kepuasan konsumen.

Penelitian oleh So Young Lee dan Jun Ha Kim (2014) tentang *Effects of Servicescape on Perceived Service Quality, Satisfaction and Behavioral Outcomes in Public Service Facilities* memperoleh hasil bahwa kebersihan, kenyamanan, dan tata letak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Di sisi lain, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Namun penelitian oleh Stefhanie Sahangamu, dkk (2015) dengan judul Analisis Kualitas Layanan, *Servicescape* Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sinarmas Bitung memperoleh hasil yang berbeda bahwa *Servicescape* berpengaruh negative namun tidak signifikan terhadap Kepuasan

nasabah. Nasabah PT. Bank Sinarmas Bitung tidak terlalu mementingkan lingkungan fisik dari Bank Sinarmas namun memperhatikan faktor lainnya seperti kualitas layanan.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Pelayanan pemerintah yang masih rentan terhadap berbagai kelemahan, membuat masyarakat atau pengguna jasa berani untuk mengarahkan tuntutan dan upayanya kepada pemerintah. Masyarakat juga semakin kritis mencermati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui apa harapan yang diharapkan dari masyarakat, sejauh mana *servicescape* pelayanan publik yang diberikan, dan kepuasan masyarakat terhadap *servicescape* yang terdapat pada kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Dimensi *Servicescape* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang”**.

## **1.2 Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah yang tidak sesuai dengan pembahasan agar tercapainya tujuan penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini meliputi :

1. Penelitian ini di bidang manajemen pemasaran jasa



2. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen dengan dimensi *servicescape* sebagai variabel Independen terdiri dari kondisi lingkungan sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol dan artefak.
3. Responden yang akan digunakan sampling penelitian ini adalah masyarakat wilayah Kecamatan Tempeh yang melakukan kepentingan administrasi pada kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang
4. Penelitian ini dilakukan pada kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang

### **1.3 Rumusan Masalah**

Adanya permasalahan masyarakat mengenai kondisi lingkungan, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol, maupun artefak pada tempat pelayanan, tempat parkir, dan lingkungan lainnya pada ruang lingkup kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang yang berdampak pada kepuasan masyarakat, maka penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kondisi lingkungan sekitar berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang?
2. Apakah tata letak spasial dan fungsionalitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang?
3. Apakah tanda, simbol, dan artefak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi lingkungan sekitar berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang
2. Untuk mengetahui tata letak spasial dan fungsionalitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang
3. Untuk mengetahui tanda, simbol, dan artefak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Dari segi pengembangan ilmu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat mengenai *servicescape* pada kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang

2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang

Sebagai bahan informasi/masukan bagi kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang untuk meningkatkan pelayanan berupa *servicescape* yang selanjutnya akan menumbuhkan kepuasan masyarakat.

## 2) Bagi Peneliti Lain

Sebagai acuan, sumber, dan referensi untuk penelitian selanjutnya sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut di sumber lain untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.



2.	Saya merasa puas dengan fasilitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang					
3.	Saya merasa puas dengan keramahan staf pelayanan pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang					



## Rekapitulasi Data Responden

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kondisi Lingkungan Sekitar					
						X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Jumlah	RataRata
1	Sulaiman	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTA	Swasta	5	5	5	5	20	5
2	Ananda Fidyantoni	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	3	4	3	2	12	3
3	Ahmad Affandi	≥ 26 - 30	Laki - Laki	S1	Guru	4	4	4	4	16	4
4	Feby Melyana	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	5	5	4	4	18	4,5
5	Sutamar Nuturi Hasyim	≥ 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	16	4
6	M. Zainul Arifin	≤ 25	Laki - Laki	SLTP	Pelajar	5	5	5	5	20	5
7	Barirotul Jannah	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	3	3	4	14	3,5
8	M. Sodiq	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Petani	1	3	4	1	9	2,25
9	Eka Candra Q.	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Buruh Pabrik	5	5	5	5	20	5
10	M. Handika R.	≤ 25	Laki - Laki	SLTP	Buruh Pabrik	4	4	4	4	16	4
11	M. Zainul Rifki	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	5	5	5	5	20	5
12	Septian Dwi Cahyo	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	5	5	5	5	20	5
13	Yuyun Khusniati	≥ 36 - 40	Perempuan	SLTP	Ibu Rumah Tangga	4	3	3	2	12	3
14	Risma Tri Azizah	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	2	4	2	2	10	2,5
15	Lutfiatun Nikmah	≥ 26 - 30	Perempuan	SLTA	Karyawan Swasta	4	4	4	4	16	4
16	Tri Edy Miranda	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	5	17	4,25
17	Riza Alfiana	≥ 40	Perempuan	D3	Wiraswasta	4	3	5	3	15	3,75
18	Seneri	≥ 40	Laki - Laki	SD	Pengusaha	4	4	4	4	16	4
19	Yunario	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	16	4
20	Imam Kaharudin	≥ 40	Laki - Laki	SD	Wiraswasta	5	5	4	4	18	4,5
21	H. Mardi Eko S.	≥ 36 - 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	16	4
22	Muhammad Al-hamid	≤ 25	Laki - Laki	SLTP	Pelajar	5	4	4	3	16	4
23	Vivin Amelia	≥ 26 - 30	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	5	4	4	17	4,25
24	Khusnul Khotimah	≥ 40	Perempuan	SLTP	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	16	4
25	Reta Ralyniar Azizah	≤ 25	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	4	3	15	3,75
26	Sarah Al-Hamid	≤ 25	Perempuan	SLTP	Pelajar	4	5	4	3	16	4
27	M. Sayidi	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	4	4	4	4	16	4
28	Agus Eko Wahyudi	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Mahasiswa	3	4	4	3	14	3,5
29	M. Sulaksono	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	4	4	5	4	17	4,25
30	Admari	≥ 36 - 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	5	4	5	18	4,5

31	M. Solehudin	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Petani	4	5	4	4	17	4,25
32	Hasan Basri	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	5	4	17	4,25
33	Rika Handayani	≥ 36 - 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	4	5	4	4	17	4,25
34	M. Ainun Najib	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	4	4	4	2	14	3,5
35	Suhartini	≥ 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	3	15	3,75
36	Dul Kamit	≥ 40	Laki - Laki	SD	Wiraswasta	4	4	4	2	14	3,5
37	Rino	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	3	4	4	3	14	3,5
38	Novinda Sari	≤ 25	Perempuan	SLTA	Mahasiswa	4	4	4	4	16	4
39	Dedi Ariawan	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	5	4	4	17	4,25
40	Senenti	≥ 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	5	4	4	4	17	4,25
41	Heni Dwi Retno	≥ 26 - 30	Perempuan	SLTA	Ibu Rumah Tangga	4	5	4	4	17	4,25
42	Syahrul Symsudin	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	4	4	4	3	15	3,75
43	Devi Agustin	≤ 25	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	4	4	4	4	16	4
44	Erfina Fadilatul H.	≤ 25	Perempuan	SLTA	Mahasiswa	4	4	4	4	16	4
45	Vinda Agustina Yahya	≤ 25	Perempuan	S1	Mahasiswa	5	4	3	4	16	4
46	Niken Dwi Anggraini	≤ 25	Perempuan	SLTA	Guru	4	4	4	4	16	4
47	Dinda Eka Wulandari	≤ 25	Perempuan	D3	Karyawan Swasta	4	4	4	4	16	4
48	Dewi Tri Ari Susanti	≤ 25	Perempuan	SLTA	Karyawan Swasta	4	4	4	4	16	4
49	Evi Azizah	≥ 31 - 35	Perempuan	S1	Guru	4	4	5	4	17	4,25
50	M. Zainuri	≥ 36 - 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	5	4	17	4,25
51	Juma'ati	≥ 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	5	17	4,25
52	Choiron Mansur	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	4	4	5	4	17	4,25
53	Agus Indasan	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Satpam	4	5	4	4	17	4,25
54	Nur Aini	≥ 36 - 40	Perempuan	SLTA	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	5	17	4,25
55	Sudarmono	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	5	4	4	5	18	4,5
56	Sumiasih Puji Lestari	≥ 31 - 35	Perempuan	SLTP	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	4	16	4
57	Sherin Melinia D.	≤ 25	Perempuan	SLTA	Mahasiswa	4	4	3	4	15	3,75
58	Cindy Feby Eka L.	≤ 25	Perempuan	D3	Karyawan Swasta	4	4	5	4	17	4,25
59	Dian Maulita	≤ 25	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	4	4	4	4	16	4
60	Varel Ralygez Azizah	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	5	4	4	17	4,25
JUMLAH						243	252	245	229	969	
RATA RATA						4,05	4,2	4,083	3,817	4,0375	



No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas				
						X2.1	X2.2	X2.3	Jumlah	RataRata
1	Sulaiman	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTA	Swasta	5	5	5	15	5
2	Ananda Fidyantoni	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	3	4	3	10	3,33333
3	Ahmad Affandi	≥ 26 - 30	Laki - Laki	S1	Guru	4	4	4	12	4
4	Feby Melyana	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	4	4	12	4
5	Sutamar Nuturi Hasyim	≥ 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	2	2	2	6	2
6	M. Zainul Arifin	≤ 25	Laki - Laki	SLTP	Pelajar	5	5	5	15	5
7	Barirotul Jannah	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	5	5	5	15	5
8	M. Sodiq	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Petani	3	4	4	11	3,66667
9	Eka Candra Q.	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Buruh Pabrik	5	5	5	15	5
10	M. Handika R.	≤ 25	Laki - Laki	SLTP	Buruh Pabrik	5	5	5	15	5
11	M. Zainul Rifki	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	5	5	5	15	5
12	Septian Dwi Cahyo	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	5	5	5	15	5
13	Yuyun Khusniati	≥ 36 - 40	Perempuan	SLTP	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	12	4
14	Risma Tri Azizah	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	2	4	10	3,33333
15	Lutfiatun Nikmah	≥ 26 - 30	Perempuan	SLTA	Karyawan Swasta	4	5	4	13	4,33333
16	Tri Edy Miranda	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	5	4	13	4,33333
17	Riza Alfiana	≥ 40	Perempuan	D3	Wiraswasta	5	5	5	15	5
18	Seneri	≥ 40	Laki - Laki	SD	Pengusaha	4	4	4	12	4
19	Yunario	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	12	4
20	Imam Kaharudin	≥ 40	Laki - Laki	SD	Wiraswasta	4	4	4	12	4
21	H. Mardi Eko S.	≥ 36 - 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	5	4	4	13	4,33333
22	Muhammad Al-hamid	≤ 25	Laki - Laki	SLTP	Pelajar	3	4	4	11	3,66667
23	Vivin Amelia	≥ 26 - 30	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	5	4	13	4,33333
24	Khusnul Khotimah	≥ 40	Perempuan	SLTP	Ibu Rumah Tangga	4	5	4	13	4,33333
25	Reta Ralyniar Azizah	≤ 25	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	4	3	10	3,33333
26	Sarah Al-Hamid	≤ 25	Perempuan	SLTP	Pelajar	4	4	5	13	4,33333
27	M. Sayidi	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	4	5	4	13	4,33333
28	Agus Eko Wahyudi	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Mahasiswa	3	4	3	10	3,33333
29	M. Sulaksono	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	5	4	5	14	4,66667
30	Admari	≥ 36 - 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	5	5	4	14	4,66667
31	M. Solehudin	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Petani	4	4	4	12	4

32	Hasan Basri	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	5	4	13	4,33333
33	Rika Handayani	≥ 36 - 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	15	5
34	M. Ainun Najib	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	4	4	4	12	4
35	Suhartini	≥ 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	15	5
36	Dul Kamit	≥ 40	Laki - Laki	SD	Wiraswasta	4	5	2	11	3,66667
37	Rino	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	3	4	3	10	3,33333
38	Novinda Sari	≤ 25	Perempuan	SLTA	Mahasiswa	3	4	3	10	3,33333
39	Dedi Ariawan	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	3	3	4	10	3,33333
40	Senenti	≥ 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	4	3	3	10	3,33333
41	Heni Dwi Retno	≥ 26 - 30	Perempuan	SLTA	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	12	4
42	Syahrul Symsudin	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	4	4	4	3	1
43	Devi Agustin	≤ 25	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	4	4	3	11	3,66667
44	Erfina Fadilatul H.	≤ 25	Perempuan	SLTA	Mahasiswa	4	5	5	14	4,66667
45	Vinda Agustina Yahya	≤ 25	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	4	4	11	3,66667
46	Niken Dwi Anggraini	≤ 25	Perempuan	SLTA	Guru	5	4	4	13	4,33333
47	Dinda Eka Wulandari	≤ 25	Perempuan	D3	Karyawan Swasta	4	4	4	12	4
48	Dewi Tri Ari Susanti	≤ 25	Perempuan	SLTA	Karyawan Swasta	4	4	4	12	4
49	Evi Azizah	≥ 31 - 35	Perempuan	S1	Guru	4	4	4	12	4
50	M. Zainuri	≥ 36 - 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	5	13	4,33333
51	Juma'ati	≥ 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	12	4
52	Choiron Mansur	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	4	5	4	13	4,33333
53	Agus Indasan	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Satpam	4	4	4	12	4
54	Nur Aini	≥ 36 - 40	Perempuan	SLTA	Ibu Rumah Tangga	4	5	4	13	4,33333
55	Sudarmono	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	4	4	5	13	4,33333
56	Sumiasih Puji Lestari	≥ 31 - 35	Perempuan	SLTP	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	12	4
57	Sherin Melinia D.	≤ 25	Perempuan	SLTA	Mahasiswa	4	4	4	12	4
58	Cindy Feby Eka L.	≤ 25	Perempuan	D3	Karyawan Swasta	4	5	4	13	4,33333
59	Dian Maulita	≤ 25	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	4	5	4	13	4,33333
60	Varel Ralygez Azizah	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	5	4	13	4,33333
JUMLAH						243	258	244	736	
RATA RATA						4,05	4,3	4,067	4,089	

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tanda, Simbol dan Artefak				
						X3.1	X3.2	X3.3	Jumlah	RataRata
1	Sulaiman	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTA	Swasta	5	5	5	15	5
2	Ananda Fidyantoni	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	3	4	11	3,66667
3	Ahmad Affandi	≥ 26 - 30	Laki - Laki	S1	Guru	4	4	4	12	4
4	Feby Melyana	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	5	5	5	15	5
5	Sutamar Nuturi Hasyim	≥ 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	3	5	12	4
6	M. Zainul Arifin	≤ 25	Laki - Laki	SLTP	Pelajar	5	5	5	15	5
7	Barirotul Jannah	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	4	4	12	4
8	M. Sodiq	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Petani	4	2	2	8	2,66667
9	Eka Candra Q.	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Buruh Pabrik	5	5	5	15	5
10	M. Handika R.	≤ 25	Laki - Laki	SLTP	Buruh Pabrik	4	5	4	13	4,33333
11	M. Zainul Rifki	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	5	5	5	15	5
12	Septian Dwi Cahyo	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	5	5	5	15	5
13	Yuyun Khusniati	≥ 36 - 40	Perempuan	SLTP	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	12	4
14	Risma Tri Azizah	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	4	4	12	4
15	Lutfiatun Nikmah	≥ 26 - 30	Perempuan	SLTA	Karyawan Swasta	4	4	4	12	4
16	Tri Edy Miranda	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	5	5	4	14	4,66667
17	Riza Alfiana	≥ 40	Perempuan	D3	Wiraswasta	5	5	5	15	5
18	Seneri	≥ 40	Laki - Laki	SD	Pengusaha	4	4	4	12	4
19	Yunario	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	12	4
20	Imam Kaharudin	≥ 40	Laki - Laki	SD	Wiraswasta	4	4	4	12	4
21	H. Mardi Eko S.	≥ 36 - 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	5	4	13	4,33333
22	Muhammad Al-hamid	≤ 25	Laki - Laki	SLTP	Pelajar	4	5	4	13	4,33333
23	Vivin Amelia	≥ 26 - 30	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	3	3	10	3,33333
24	Khusnul Khotimah	≥ 40	Perempuan	SLTP	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	12	4
25	Reta Ralyniar Azizah	≤ 25	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	4	12	4
26	Sarah Al-Hamid	≤ 25	Perempuan	SLTP	Pelajar	4	3	3	10	3,33333
27	M. Sayidi	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	5	5	5	15	5
28	Agus Eko Wahyudi	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Mahasiswa	3	2	2	7	2,33333
29	M. Sulaksono	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	4	4	4	12	4
30	Admari	≥ 36 - 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	5	4	13	4,33333
31	M. Solehudin	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Petani	5	5	5	15	5

32	Hasan Basri	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	5	13	4,33333
33	Rika Handayani	≥ 36 - 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	12	4
34	M. Ainun Najib	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	4	3	4	11	3,66667
35	Suhartini	≥ 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	12	4
36	Dul Kamit	≥ 40	Laki - Laki	SD	Wiraswasta	4	4	4	12	4
37	Rino	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	3	4	3	10	3,33333
38	Novinda Sari	≤ 25	Perempuan	SLTA	Mahasiswa	4	4	4	12	4
39	Dedi Ariawan	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	12	4
40	Senenti	≥ 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	5	4	5	14	4,66667
41	Heni Dwi Retno	≥ 26 - 30	Perempuan	SLTA	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	15	5
42	Syahrul Symsudin	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	3	4	5	12	4
43	Devi Agustin	≤ 25	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	4	4	4	12	4
44	Erfina Fadilatul H.	≤ 25	Perempuan	SLTA	Mahasiswa	3	4	4	11	3,66667
45	Vinda Agustina Yahya	≤ 25	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	4	12	4
46	Niken Dwi Angraini	≤ 25	Perempuan	SLTA	Guru	4	4	4	12	4
47	Dinda Eka Wulandari	≤ 25	Perempuan	D3	Karyawan Swasta	4	4	3	11	3,66667
48	Dewi Tri Ari Susanti	≤ 25	Perempuan	SLTA	Karyawan Swasta	4	5	4	13	4,33333
49	Evi Azizah	≥ 31 - 35	Perempuan	S1	Guru	4	5	4	13	4,33333
50	M. Zainuri	≥ 36 - 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	5	4	13	4,33333
51	Juma'ati	≥ 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	12	4
52	Choiron Mansur	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	4	4	4	12	4
53	Agus Indasan	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Satpam	5	4	4	13	4,33333
54	Nur Aini	≥ 36 - 40	Perempuan	SLTA	Ibu Rumah Tangga	4	3	4	11	3,66667
55	Sudarmono	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	4	5	5	14	4,66667
56	Sumiasih Puji Lestari	≥ 31 - 35	Perempuan	SLTP	Ibu Rumah Tangga	4	5	4	13	4,33333
57	Sherin Melinia D.	≤ 25	Perempuan	SLTA	Mahasiswa	4	4	4	12	4
58	Cindy Feby Eka L.	≤ 25	Perempuan	D3	Karyawan Swasta	4	4	5	13	4,33333
59	Dian Maulita	≤ 25	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	3	4	4	11	3,66667
60	Varel Ralygez Azizah	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	5	5	14	4,66667
JUMLAH						248	251	249	748	
RATA RATA						4,133	4,183	4,15	4,156	

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kepuasan Masyarakat				
						Y1	Y2	Y3	Jumlah	RataRata
1	Sulaiman	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTA	Swasta	5	5	5	15	5
2	Ananda Fidyantoni	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	3	3	3	9	3
3	Ahmad Affandi	≥ 26 - 30	Laki - Laki	S1	Guru	4	4	4	12	4
4	Feby Melyana	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	5	5	5	15	5
5	Sutamar Nuturi Hasyim	≥ 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	12	4
6	M. Zainul Arifin	≤ 25	Laki - Laki	SLTP	Pelajar	5	5	5	15	5
7	Barirotul Jannah	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	4	4	12	4
8	M. Sodiq	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Petani	3	3	3	9	3
9	Eka Candra Q.	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Buruh Pabrik	5	5	5	15	5
10	M. Handika R.	≤ 25	Laki - Laki	SLTP	Buruh Pabrik	4	4	4	12	4
11	M. Zainul Rifki	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	5	5	5	15	5
12	Septian Dwi Cahyo	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	4	4	4	12	4
13	Yuyun Khusniati	≥ 36 - 40	Perempuan	SLTP	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	12	4
14	Risma Tri Azizah	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	4	4	12	4
15	Lutfiatun Nikmah	≥ 26 - 30	Perempuan	SLTA	Karyawan Swasta	4	4	4	12	4
16	Tri Edy Miranda	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	5	4	4	13	4,33333
17	Riza Alfiana	≥ 40	Perempuan	D3	Wiraswasta	5	5	5	15	5
18	Seneri	≥ 40	Laki - Laki	SD	Pengusaha	4	4	4	12	4
19	Yunario	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	12	4
20	Imam Kaharudin	≥ 40	Laki - Laki	SD	Wiraswasta	3	4	4	11	3,66667
21	H. Mardi Eko S.	≥ 36 - 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	12	4
22	Muhammad Al-hamid	≤ 25	Laki - Laki	SLTP	Pelajar	3	4	4	11	3,66667
23	Vivin Amelia	≥ 26 - 30	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	4	4	12	4
24	Khusnul Khotimah	≥ 40	Perempuan	SLTP	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	15	5
25	Reta Ralyniar Azizah	≤ 25	Perempuan	S1	Mahasiswa	3	3	4	10	3,33333
26	Sarah Al-Hamid	≤ 25	Perempuan	SLTP	Pelajar	5	4	4	13	4,33333
27	M. Sayidi	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	4	4	4	12	4
28	Agus Eko Wahyudi	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Mahasiswa	1	2	4	7	2,33333
29	M. Sulaksono	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	5	5	5	15	5
30	Admari	≥ 36 - 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	5	5	5	15	5
31	M. Solehudin	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Petani	4	4	4	12	4



32	Hasan Basri	≥ 31 - 35	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	5	5	5	15	5
33	Rika Handayani	≥ 36 - 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	15	5
34	M. Ainun Najib	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	4	4	4	12	4
35	Suhartini	≥ 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	15	5
36	Dul Kamit	≥ 40	Laki - Laki	SD	Wiraswasta	5	5	5	15	5
37	Rino	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	3	5	4	12	4
38	Novinda Sari	≤ 25	Perempuan	SLTA	Mahasiswa	4	5	3	12	4
39	Dedi Ariawan	≥ 26 - 30	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	3	4	3	10	3,33333
40	Senenti	≥ 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	4	4	2	10	3,33333
41	Heni Dwi Retno	≥ 26 - 30	Perempuan	SLTA	Ibu Rumah Tangga	4	4	4	12	4
42	Syahrul Symsudin	≤ 25	Laki - Laki	SLTA	Karyawan Swasta	4	4	5	13	4,33333
43	Devi Agustin	≤ 25	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	4	4	4	12	4
44	Erfina Fadilatul H.	≤ 25	Perempuan	SLTA	Mahasiswa	4	4	5	13	4,33333
45	Vinda Agustina Yahya	≤ 25	Perempuan	S1	Mahasiswa	4	5	5	14	4,66667
46	Niken Dwi Anggraini	≤ 25	Perempuan	SLTA	Guru	4	4	4	12	4
47	Dinda Eka Wulandari	≤ 25	Perempuan	D3	Karyawan Swasta	4	5	4	13	4,33333
48	Dewi Tri Ari Susanti	≤ 25	Perempuan	SLTA	Karyawan Swasta	5	5	4	14	4,66667
49	Evi Azizah	≥ 31 - 35	Perempuan	S1	Guru	4	5	4	13	4,33333
50	M. Zainuri	≥ 36 - 40	Laki - Laki	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	12	4
51	Juma'ati	≥ 40	Perempuan	SD	Ibu Rumah Tangga	5	5	5	15	5
52	Choiron Mansur	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	5	5	5	15	5
53	Agus Indasan	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Satpam	3	4	5	12	4
54	Nur Aini	≥ 36 - 40	Perempuan	SLTA	Ibu Rumah Tangga	4	4	5	13	4,33333
55	Sudarmono	≥ 40	Laki - Laki	SLTP	Wiraswasta	4	4	5	13	4,33333
56	Sumiasih Puji Lestari	≥ 31 - 35	Perempuan	SLTP	Ibu Rumah Tangga	5	5	4	14	4,66667
57	Sherin Melinia D.	≤ 25	Perempuan	SLTA	Mahasiswa	4	4	3	11	3,66667
58	Cindy Feby Eka L.	≤ 25	Perempuan	D3	Karyawan Swasta	4	4	5	13	4,33333
59	Dian Maulita	≤ 25	Perempuan	S1	Karyawan Swasta	4	4	5	13	4,33333
60	Varel Ralygez Azizah	≤ 25	Perempuan	SLTA	Pelajar	4	5	4	13	4,33333
JUMLAH						248	258	256	762	
RATA RATA						4,133	4,3	4,267	4,233	



## Lampiran Hasil Olah Data SPSS

### Frequencies

[DataSet0]

#### Statistics

		KLS 1	KLS 2	KLS 3	KLS 4	JML KLS
N	Valid	60	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0	0

### Frequency Table

#### KLS 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.7	1.7	1.7
	2.00	1	1.7	1.7	3.3
	3.00	3	5.0	5.0	8.3
	4.00	44	73.3	73.3	81.7
	5.00	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

#### KLS 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	6.7	6.7	6.7
	4.00	40	66.7	66.7	73.3
	5.00	16	26.7	26.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

#### KLS 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	3.00	5	8.3	8.3	10.0
	4.00	42	70.0	70.0	80.0
	5.00	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

#### KLS 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.7	1.7	1.7
	2.00	5	8.3	8.3	10.0
	3.00	8	13.3	13.3	23.3
	4.00	36	60.0	60.0	83.3
	5.00	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

		JML KLS			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	9.00	1	1.7	1.7	1.7
	10.00	1	1.7	1.7	3.3
	12.00	2	3.3	3.3	6.7
	14.00	5	8.3	8.3	15.0
	15.00	5	8.3	8.3	23.3
	16.00	20	33.3	33.3	56.7
	17.00	17	28.3	28.3	85.0
	18.00	4	6.7	6.7	91.7
	20.00	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 JML\_X2  
/ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

		Statistics			
		TLS 1	TLS 2	TLS 3	JML TLS
N	Valid	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0

## Frequency Table

		TLS 1			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	3.00	9	15.0	15.0	16.7
	4.00	36	60.0	60.0	76.7
	5.00	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

## TLS 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.3	3.3	3.3
	3.00	2	3.3	3.3	6.7
	4.00	32	53.3	53.3	60.0
	5.00	24	40.0	40.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

## TLS 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.3	3.3	3.3
	3.00	7	11.7	11.7	15.0

4.00	36	60.0	60.0	75.0
5.00	15	25.0	25.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

### JML TLS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	1.7	1.7	1.7
	6.00	1	1.7	1.7	3.3
	10.00	8	13.3	13.3	16.7
	11.00	5	8.3	8.3	25.0
	12.00	16	26.7	26.7	51.7
	13.00	16	26.7	26.7	78.3
	14.00	3	5.0	5.0	83.3
	15.00	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 JML X3  
/ORDER=ANALYSIS.

### Frequencies

#### Statistics

		TSA 1	TSA 2	TSA 3	JML TSA
N	Valid	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0

### Frequency Table

#### TSA 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.7	1.7	1.7
	3.00	5	8.3	8.3	10.0
	4.00	41	68.3	68.3	78.3
	5.00	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

#### TSA 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.3	3.3	3.3
	3.00	6	10.0	10.0	13.3
	4.00	31	51.7	51.7	65.0
	5.00	21	35.0	35.0	100.0

Total	60	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

### TSA 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	3.3	3.3	3.3
	3.00	4	6.7	6.7	10.0
	4.00	37	61.7	61.7	71.7
	5.00	17	28.3	28.3	100.0
Total		60	100.0	100.0	

### JML TSA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7.00	1	1.7	1.7	1.7
	8.00	1	1.7	1.7	3.3
	10.00	4	6.7	6.7	10.0
	11.00	6	10.0	10.0	20.0
	12.00	23	38.3	38.3	58.3
	13.00	11	18.3	18.3	76.7
	14.00	4	6.7	6.7	83.3
	15.00	10	16.7	16.7	100.0
Total		60	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=Y1 Y2 Y3 JML\_Y  
/ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

### Statistics

		KM 1	KM 2	KM 3	JML KM
N	Valid	60	60	60	60
	Missing	0	0	0	0

## Frequency Table

### KM 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.7	1.7	1.7
	3.00	8	13.3	13.3	15.0

4.00	32	53.3	53.3	68.3
5.00	19	31.7	31.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

**KM 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	3.3	3.3	3.3
3.00	3	5.0	5.0	8.3
4.00	33	55.0	55.0	63.3
5.00	22	36.7	36.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

**KM 3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	3.3	3.3	3.3
3.00	4	6.7	6.7	10.0
4.00	31	51.7	51.7	61.7
5.00	23	38.3	38.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

**JML KM**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7.00	1	1.7	1.7	1.7
9.00	3	5.0	5.0	6.7
10.00	3	5.0	5.0	11.7
11.00	4	6.7	6.7	18.3
12.00	20	33.3	33.3	51.7
13.00	11	18.3	18.3	70.0
14.00	3	5.0	5.0	75.0
15.00	15	25.0	25.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

## CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 JML_X1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

		Correlations				
		KLS 1	KLS 2	KLS 3	KLS 4	JML KLS
KLS 1	Pearson Correlation	1	.432**	.372**	.649**	.819**
	Sig. (2-tailed)		.001	.003	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
KLS 2	Pearson Correlation	.432**	1	.263*	.469**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.001		.043	.000	.000
	N	60	60	60	60	60
KLS 3	Pearson Correlation	.372**	.263*	1	.424**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.003	.043		.001	.000
	N	60	60	60	60	60
KLS 4	Pearson Correlation	.649**	.469**	.424**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000
	N	60	60	60	60	60
JML KLS	Pearson Correlation	.819**	.676**	.654**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60	60

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 JML\_X2

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

		Correlations			
		TLS 1	TLS 2	TLS 3	JML TLS
TLS 1	Pearson Correlation	1	.545**	.701**	.734**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60
TLS 2	Pearson Correlation	.545**	1	.439**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60
TLS 3	Pearson Correlation	.701**	.439**	1	.705**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60
JML TLS	Pearson Correlation	.734**	.677**	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	



N	60	60	60	60
---	----	----	----	----

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 JML\_X3

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

		TSA 1	TSA 2	TSA 3	JML TSA
TSA 1	Pearson Correlation	1	.448**	.497**	.756**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60
TSA 2	Pearson Correlation	.448**	1	.641**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	60	60	60	60
TSA 3	Pearson Correlation	.497**	.641**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	60	60	60	60
JML TSA	Pearson Correlation	.756**	.861**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 JML\_Y

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlations

		KM 1	KM 2	KM 3	JML KM
KM 1	Pearson Correlation	1	.813**	.454**	.904**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	60	60	60	60
KM 2	Pearson Correlation	.813**	1	.405**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	60	60	60	60
KM 3	Pearson Correlation	.454**	.405**	1	.736**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	60	60	60	60
JML KM	Pearson Correlation	.904**	.878**	.736**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
N	60	60	60	60

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 JML_X1
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 JML_X2
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 JML_X3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 JML_Y
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	4

## Regression

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.612 <sup>a</sup>	.375	.342	1.50107

a. Predictors: (Constant), JML TSA, JML TLS, JML KLS

b. Dependent Variable: JML KM

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.753	3	25.251	11.207	.000 <sup>b</sup>
	Residual	126.180	56	2.253		
	Total	201.933	59			

a. Dependent Variable: JML KM

b. Predictors: (Constant), JML TSA, JML TLS, JML KLS

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.887	1.726		1.673	.100		
	JML KLS	.163	.123	.183	1.330	.189	.588	1.700
	JML TLS	.247	.102	.285	2.424	.019	.809	1.237
	JML TSA	.328	.147	.299	2.233	.030	.621	1.611

a. Dependent Variable: JML KM

### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	JML KLS	JML TLS	JML TSA
1	1	3.967	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.018	14.957	.05	.03	.98	.08
	3	.009	20.784	.91	.06	.01	.33
	4	.007	24.668	.04	.91	.01	.59

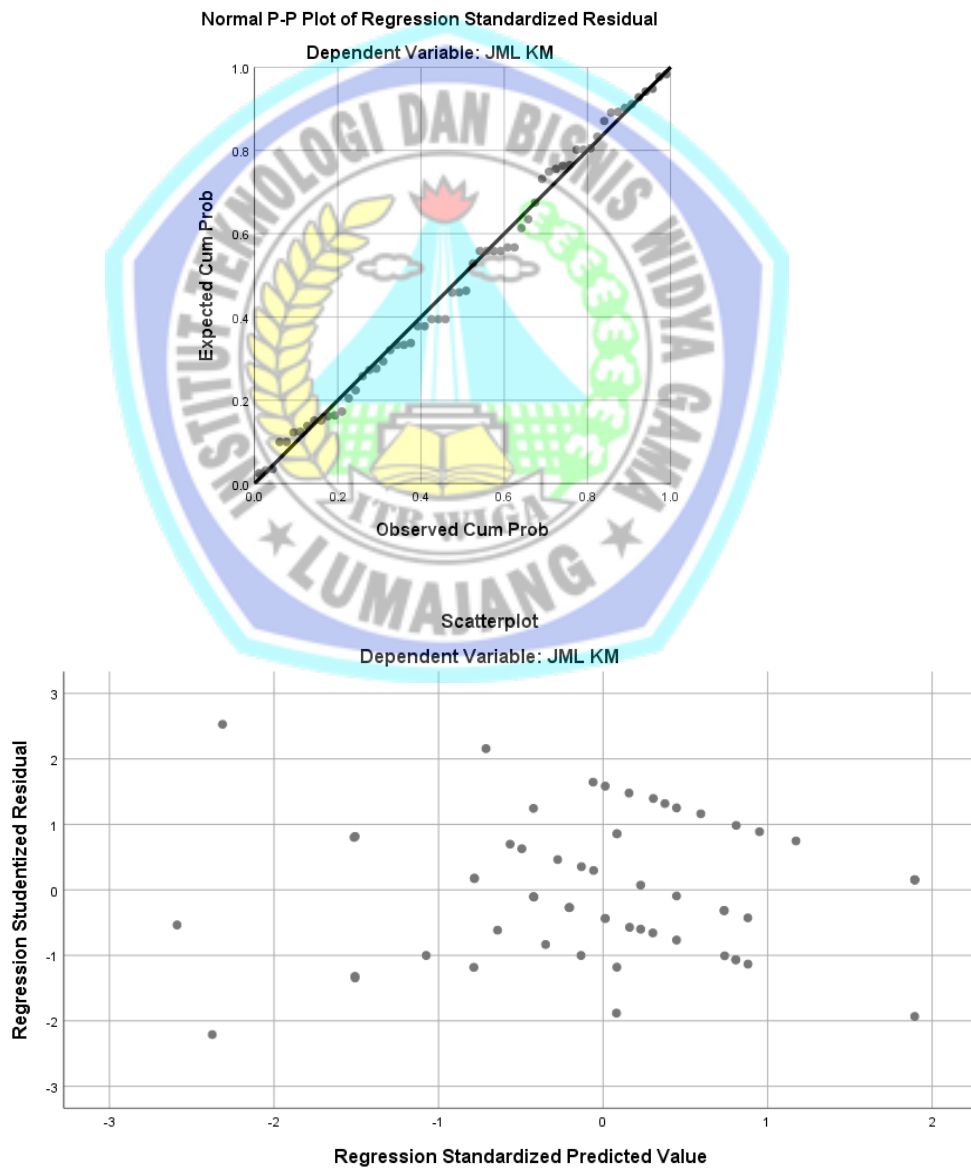
a. Dependent Variable: JML KM

### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9.6989	14.7793	12.6333	1.13311	60
Std. Predicted Value	-2.590	1.894	.000	1.000	60
Standard Error of Predicted Value	.202	.925	.356	.154	60
Adjusted Predicted Value	8.1817	15.0322	12.6192	1.20544	60

Residual	-2.94156	3.17329	.00000	1.46241	60
Std. Residual	-1.960	2.114	.000	.974	60
Stud. Residual	-2.211	2.528	.004	1.028	60
Deleted Residual	-3.74431	4.81831	.01414	1.64340	60
Stud. Deleted Residual	-2.293	2.661	.006	1.045	60
Mahal. Distance	.081	21.433	2.950	3.912	60
Cook's Distance	.000	.979	.035	.132	60
Centered Leverage Value	.001	.363	.050	.066	60

a. Dependent Variable: JML KM





# Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 23%

Date: Thursday, July 07, 2022

Statistics: 7049 words Plagiarized / 30499 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

PENGARUH DIMENSI SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN TEMPEH KABUPATEN LUMAJANG SKRIPSI diajukan sebagai Salah Satu Syarat Mem peroleh Gelar Sarjana Manajemen Oleh : Indah Maulita NIM 218123406 PROGRAM STUDI MANAJEMEN INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS WIDYA GAMA LUMAJANG 2022 PENGARUH DIMENSI SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN TEMPEH KABUPATEN LUMAJANG SKRIPSI Oleh : Indah Maulita NIM 218123406 PROGRAM STUDI MANAJEMEN INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS WIDYA GAMA LUMAJANG 2022 ii PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI Saya yang bertanda tangan di bawah ini: Nama : Indah Maulita NIM : 218123406 Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Pengaruh Dimensi Servicescape Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang adalah benar-benar karya saya sendiri.

Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda rujukan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh. Lumajang, 30 Juni 2022 Yang membuat pernyataan Indah Maulita NIM .

218123406 iii HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI NAMA : INDAH MAULITA NIM : 218123406 Program Studi : Manajemen Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Servicescape Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal ..... Skripsi ini telah diperbaiki sesuai dengan saran dan masukan Tim Penguji. Tim Penguji Ketua Penguji\* : DRS. HARTONO, MM. NIDN 0722025804 (.....)



# Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 20%

Date: Friday, July 08, 2022

Statistics: 661 words Plagiarized / 3373 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

Pengaruh Dimensi Servicescape Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang Indah Maulita Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang Indahmaulitha15@gmail.com 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.





YAYASAN PEMBINA PENDIDIKAN SEMERU  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS  
**WIDYA GAMA LUMAJANG**

Kampus: Jl. Gatot Subroto No. 4 Telp./ Fax (0334) 881924 Lumajang, Jawa Timur (67352)  
Email: [info@itbwigalumajang.ac.id](mailto:info@itbwigalumajang.ac.id), Website: [itbwigalumajang.ac.id](http://itbwigalumajang.ac.id).

### FORM CEK PLAGIASI SKRIPSI DAN ARTIKEL

Berdasarkan hasil Checker X plagiasi skripsi dan artikel oleh Perpustakaan Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang:

Nama Mahasiswa : Indah Maulita

NIM : 218123406

#### Hasil Plagiasi

Judul Skripsi dan Artikel	Jenis	Tanggal Cek	Hasil
Pengaruh Dimensi Servicescape Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang	Skripsi	07 Juni 2022	23%
	Artikel	08 Juli 2022	20%

Lumajang, 08 Juli 2022

Petugas

NB :

1. File skripsi dan artikel dikirimkan ke email: [wigaperpus@gmail.com](mailto:wigaperpus@gmail.com)
2. File skripsi dan artikel yang dikirim harus format Ms. Word, tidak boleh pdf atau gambar
3. File skripsi dan artikel yang dikirimkan dimulai dari cover hingga lampiran
4. Mahasiswa wajib menggunakan email sendiri
5. File skripsi dan artikel yang tidak sesuai akan dikembalikan melalui email
6. Format pengiriman email:
  - ✓ Subjek : PLAGIASI
  - ✓ Isi Email : Nama, NIM, Nomor WA, Kemudian lampirkan file skripsi dan artikel
7. Pengiriman file skripsi dan artikel dari jam 06.00-21.00, diluar waktu tersebut maka akan di proses di hari kerja berikutnya
8. Maksimal nilai plagiasi yang di nyatakan Lolos adalah **30%**



YAYASAN PEMBINA PENDIDIKAN SEMERU  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS  
WIDYA GAMA LUMAJANG

STATUS : TERAKREDITASI

Kampus : Jl. Gatot Subroto No.4 Telp/Fax. (0334) 881924 Lumajang-67352  
email : info@itbwigalumajang.ac.id, Website : http://www.itbwigalumajang.ac.id

KARTU BIMBINGAN USULAN SKRIPSI  
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama : INDAH MAULITA  
NIM : 218123406  
Judul : PENGARUH DIMENSI SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN TEMPEH KABUPATEN LUMAJANG

Pembimbing 1 : DRS. HARTONO, MM.  
Pembimbing 2 : SUKMA IRDIANA, SE., MM.

No	Tanggal	Hasil Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
1	12.1.22	Revisi Judul		
2	19.1.22	Revisi Bab 1		
3	2.2.22	ACC Bab 1		
4	2.2.22	Revisi Bab 2		
5	15.2.22	ACC Bab 2		
6	15.2.22	Revisi Bab 3		
7	1.3.22	ACC Bab 3		
8	2.3.22	ACC Proposal		
9	7 3 22	Acc PPT.		



YAYASAN PEMBINA PENDIDIKAN SEMERU  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS  
WIDYA GAMA LUMAJANG

STATUS : TERAKREDITASI

Kampus : Jl. Gatot Subroto No.4 Telp/Fax. (0334) 881924 Lumajang-67352  
email : info@itbwigalumajang.ac.id, Website : http://www.itbwigalumajang.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI  
TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama : INDAH MAULITA  
NIM : 218123406  
Judul : PENGARUH DIMENSI SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN TEMPEH KABUPATEN LUMAJANG

Pembimbing 1 : DRS. HARTONO, MM.  
Pembimbing 2 : SUKMA IRDIANA, SE., MM.

No	Tanggal	Hasil Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
		Revisi Proposal		
		Aec Proposal.		
		Olak Data SPSS.		
		Revisi Bab 1		
		Aec Bab 1		
		Revisi Bab 5		
		Aec Bab 5.		
		Aec. Skripsi Lengkap.		
		Revisi. Artikel.		





**YAYASAN PEMBINA PENDIDIKAN SEMERU  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS  
WIDYA GAMA LUMAJANG**

**STATUS : TERAKREDITASI**

Kampus : Jl. Gatot Subroto No.4 Telp/Fax. (0334) 881924 Lumajang-67352  
email : [info@itbwigalumajang.ac.id](mailto:info@itbwigalumajang.ac.id), Website : <http://www.itbwigalumajang.ac.id>

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI  
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

Nama : INDAH MAULITA  
NIM : 218123406  
Judul : PENGARUH DIMENSI SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN TEMPEH KABUPATEN LUMAJANG

Pembimbing 1 : DRS. HARTONO, MM.  
Pembimbing 2 : SUKMA IRDIANA, SE., MM.

No	Tanggal	Hasil Bimbingan	Tanda Tangan	
			Pembimbing 1	Pembimbing 2
		Acc Artikel.		
		Acc PPT.		

## **BIODATA MAHASISWA**

### **1. IDENTITAS**

Nama : Indah Maulita

Tempat/Tgl. Lahir : Lumajang, 15-06-2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Dusun Krajan Timur RT 20 RW 02, Tempeh Tengah  
Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang

Agama : Islam

Status Perkawinan : Belum Kawin

Nomor HP : 085854450364

E-mail : [indahmaulitha15@gmail.com](mailto:indahmaulitha15@gmail.com)

Nama Ayah : Dul Kamit

Nama Ibu : Suhartini

### **2. RIWAYAT PENDIDIKAN**

- SD NEGERI Tempeh Tengah 04 (2006 – 2012)
- SMP NEGERI 01 Tempeh (2012 – 2015)
- SMA NEGERI 01 Tempeh (2015 – 2018)



# PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

## BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan: Arif Rahman Hakim No. 1 Telp./Fax. (0334) 881586 e-mail: kesbangpol@lumajangkab.go.id  
LUMAJANG – 67313

### SURAT PEMBERITAHUAN UNTUK MELAKUKAN PENELITIAN/SURVEY/KKN/PKL/KEGIATAN

Nomor : 072/267 /427.75/2022

- Dasar** : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011;  
2. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 85 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.
- Menimbang** : Surat dari Wakil Rektor Bidang Akademik ITB Widya Gama Lumajang Nomor: B/433/I.1/TU.00.09/2022 tanggal 14 Februari 2022, perihal Permohonan Izin Riset atas nama INDAH MAULITA

Atas nama Bupati Lumajang, memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : INDAH MAULITA
2. Alamat : Dusun Krajan Timur 020/002 Tempeh Tengah Kec. Tempeh
3. Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa
4. Instansi/NIM : ITB Widya Gama Lumajang / 218123406
5. Kebangsaan : Indonesia

Untuk melakukan Penelitian/Survey/KKN/PKL/Kegiatan:

1. Judul Kegiatan : Pengaruh Dimensi Serviscape Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang
2. Bidang : Manajemen
3. Penanggungjawab : Noviansyah Rizal, SE., MM. Ak. CA. CFrA
4. Anggota/Peserta : -
5. Waktu : 17 Mei 2022 s/d 16 Agustus 2022
6. Lokasi : Kecamatan Tempeh

- Dengan ketentuan** :
1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat/lokasi penelitian/survey/KKN/PKL/Kegiatan;
  2. Pelaksanaan penelitian/survey/KKN/PKL/Kegiatan agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah/lokasi setempat;
  3. Wajib melaporkan hasil penelitian/survey/KKN/PKL/Kegiatan dan sejenisnya kepada Bupati Lumajang melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Lumajang setelah melaksanakan penelitian/survey/KKN/PKL/Kegiatan;
  4. Surat Pemberitahuan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak sah/tidak berlaku lagi apabila ternyata pemegang Surat Pemberitahuan ini tidak mematuhi ketentuan tersebut di atas.

Lumajang, 15 Februari 2022

a.n. KEPALA BADAN  
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
Kabid HAL

SABAR SANTOSO, S.Sos  
NIP. 19671226 198903 1 006

Tembusan Yth. :

1. Bupati Lumajang (sebagai laporan),
2. Ka. Polres Lumajang,
3. Ka. BAPPEDA Kab. Lumajang,
4. Camat Tempeh,
5. Wakil Rektor Bidang Akademik ITB Widya Gama Lumajang,
6. Sdr. Yang Bersangkutan.