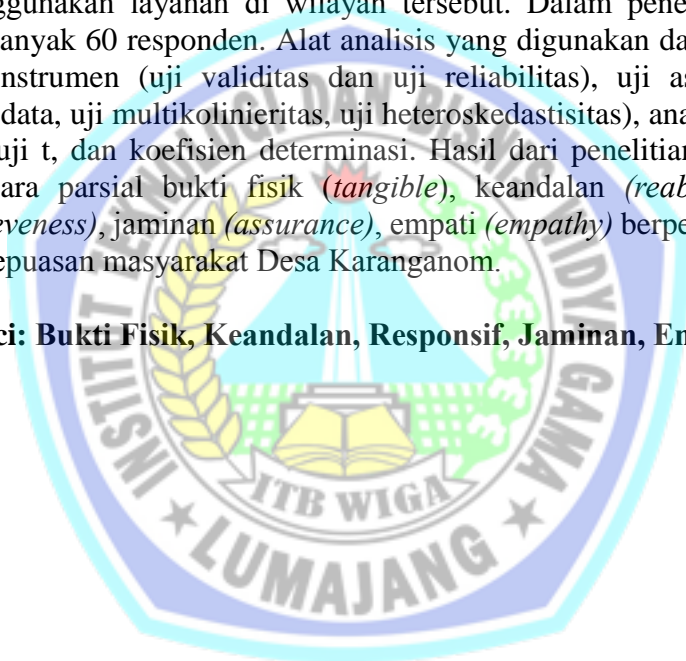


## ABSTRAK

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik penting karena mencerminkan kualitas layanan dan efektivitas pemerintah atau organisasi. Hal ini membangun hubungan yang baik, meningkatkan reputasi, dan memperoleh dukungan masyarakat. Ketidakpuasan dapat menimbulkan ketidakpercayaan, maka perbaikan kualitas layanan menjadi tanggung jawab negara dan organisasi untuk mencapai kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), responsif (*responsiveveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Karangnom. dengan populasi penelitian ini yaitu masyarakat Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang yang menggunakan layanan di wilayah tersebut. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 60 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa secara parsial bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), responsive (*responsiveveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Karangnom.

**Kata Kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Responsif, Jaminan, Empati, Kepuasan**



## **ABSTRACT**

*Public satisfaction in public services is important because it reflects the quality of service and the effectiveness of the government or organization. This builds good relationships, enhances reputation, and gains community support. Dissatisfaction can lead to distrust, so improving service quality is the responsibility of the state and organizations to achieve community satisfaction. This study aims to identify and analyze the influence of tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy that are significant on the satisfaction of the people of Karanganom Village. with the population of this study, namely the people of Karanganom Village, Pasrujambe District, Lumajang Regency who use services in the area. In this study, a sample of 60 respondents was taken. The analytical tools used in this study were instrument tests (validity and reliability tests), classical assumption tests (data normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis, t test, and the coefficient of determination. The results of this study explain that partially tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy have a significant effect on the satisfaction of the people of Karanganom Village.*

**Keywords:** *Tangible, , Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Satisfaction*

