

**PENGARUH DIMENSI *SERVICESC*AP  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS SOSIAL DI KABUPATEN LUMAJANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen



**LULUK MASLUCHA**  
NIM. 215122204

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
WIDYA GAMA LUMAJANG  
2019**

## ABSTRAK

Pelayanan adalah tugas utama dari aparaturnya sebagai pelayan dan abdi masyarakat. Pemerintah berfungsi memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat baik perseorangan maupun badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban dalam pelayanan publik. Tidak hanya melihat dari kualitas pelayanannya saja tetapi juga harus didukung dengan *servicescape* atau lingkungan fisik yang baik. Masih banyaknya kelemahan suatu pelayanan di instansi pemerintah membuat masyarakat atau pengguna jasa semakin berani dalam mengajukan tuntutan keinginan dan aspirasi kepada pemerintah. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas serta tanda, simbol dan artefak terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Sosial di Kabupaten Lumajang. Populasi dalam penelitian ini seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan dan sampel berjumlah 80 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas serta tanda, simbol dan artefak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara parsial kondisi sekitar dan tata letak spasial dan fungsionalitas tidak berpengaruh signifikan sedangkan tanda, simbol dan artefak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian sebaiknya Dinas Sosial Kabupaten Lumajang lebih meningkatkan *servicescape* yang sesuai dengan harapan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Kata Kunci : Dimensi *Servicescape* (Kondisi Sekitar, Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas, Tanda, Simbol dan Artefak), Kepuasan Masyarakat

## **ABSTRACT**

*Service is the main task of the apparatus as servants and public servants. The government functions to provide public services needed by the public, both individuals and legal entities that have rights and obligations in public services. Not only seeing the quality of service but also having to be supported by good servicescape or physical environment. There are still many weaknesses in a service in a government agency that makes the public or service users more courageous in submitting demands and aspirations to the government. The research objective was to determine the effect of servicescape dimensions which consisted of surrounding conditions, spatial layout and functionality as well as signs, symbols and artifacts on community satisfaction at the Dinas Sosial Kabupaten Lumajang. The population in this study were all people who did service and a sample of 80 respondents. The analytical method used is multiple linear regression analysis. The results of the study showed simultaneously the dimensions of servicescape consisting of surrounding conditions, spatial layout and functionality as well as signs, symbols and artifacts significantly influence community satisfaction. Partially the surrounding conditions and spatial layout and functionality have no significant effect while signs, symbols and artifacts have a significant effect on community satisfaction. Thus, the Dinas Sosial Kabupaten Lumajang should further improve servicescape in accordance with the expectations of the people who do the service.*

*Keywords: Servicescape Dimensions (Surrounding Conditions, Spatial Layout and Functionality, Signs, Symbols and Artifacts), Community Satisfaction*