

**PENGARUH DIMENSI *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN LUMAJANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

Alif Laila Ramdani

NIM. 216122308

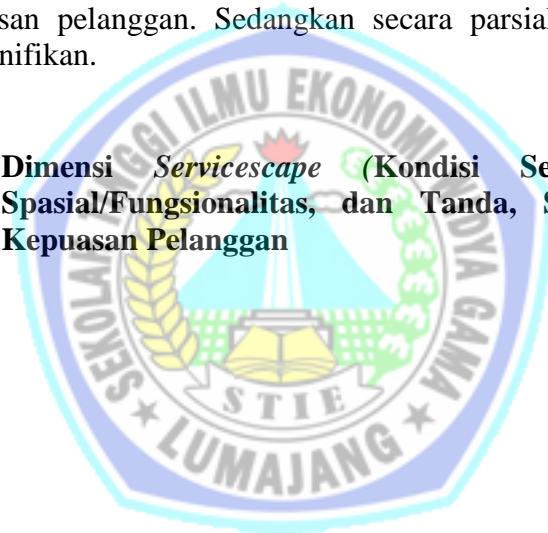
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
WIDYA GAMA LUMAJANG**

2020

ABSTRAK

Pelayanan Publik merupakan tolak ukur instansi pemerintah maupun lembaga yang dapat menentukan kinerja para pegawai terhadap suatu pelayanan kepada masyarakat dan dapat berpengaruh pada kepuasan & kenyamanan untuk dapat diperoleh tanpa harus mengedepankan kebutuhannya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, dan tanda, simbol, dan artefak terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang. Jenis penelitian yaitu kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini seluruh pelanggan wilayah kota yang melakukan pelayanan pembayaran dan sampel berjumlah 60 responden. Metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, dan tanda, simbol, dan artefak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara parsial kondisi sekitar tidak berpengaruh signifikan.

Kata kunci : Dimensi *Servicescape* (Kondisi Sekitar, Tata Letak Spasial/Fungsionalitas, dan Tanda, Simbol, & Artefak), Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Public Service is a benchmark of government agencies and institutions that can determine the performance of employees of a service to the community and can affect satisfaction & comfort to be obtained without having to prioritize their needs. The purpose of this study is to determine the effect of the dimensions of servicescape consisting of ambient conditions, spatial layout / functionality, and signs, symbols, and artifacts to customer satisfaction in PDAM in Lumajang Regency. The type of research is quantitative. The population in this study all city area customers who provide payment and sample services amounted to 60 respondents. The method of analysis uses multiple linear regression analysis. The results showed that simultaneously servicescape dimensions consisting of ambient conditions, spatial layout / functionality, and signs, symbols, and artifacts have a significant effect on customer satisfaction. While partially the surrounding conditions do not have a significant effect.

Keywords : Servicescape Dimensions (Ambient Conditions, Spatial Layout / Functionality, and Signs, Symbols & Artifacts), Customer Satisfaction

