

## Pengaruh Dimensi *Servicescape* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang

Indah Maulita<sup>1</sup>, Hartono<sup>2</sup>, Sukma Irdiana<sup>3</sup>

Program Studi Manajmen, Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang, Indonesia<sup>123</sup>

Email: Indahmaulitha15@gmail.com<sup>1</sup>, hartono.widyagama345@gmail.com<sup>2</sup>, sukmapasah@gmail.com<sup>3</sup>

---

### INFO ARTIKEL

*Volume 4*  
*Nomor 4*  
*Bulan Juni*  
*Tahun 2022*  
*Halaman 304-312*

---

### ABSTRAK

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**

---

### 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*

## **PENDAHULUAN**

Dalam suatu perusahaan jasa, menciptakan pengalaman yang berkesan bagi pengguna jasa yang datang adalah suatu tantangan tersendiri. Hal ini juga berlaku pada lembaga pemerintahan yang memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat atau yang lebih dikenal dengan pelayanan publik. Melihat sifat sebagian besar produk jasa itu adalah abstrak dan tidak berwujud, membuat setiap aspek yang ada di sekitar perusahaan menjadi pertimbangan bagi pengguna jasa. Salah satu aspek tersebut adalah lingkungan tempat penyampaian jasa tersebut berada (*Servicescape*).

*Servicescapes* adalah istilah yang dikembangkan oleh Bitner pada tahun 1992. Istilah *servicescape* merujuk pada penampilan dari lingkungan fisik buatan dan juga mencakup unsur-unsur lain lingkungan kerja yang membentuk respon atau perilaku karyawan (Muarifah, 2017). Menurut (Manullang & Hutabarat, 2016:104) *Servicescape* adalah lingkungan saat jasa disampaikan atau diserahkan, tergolong dalam barang berwujud yang membantu melakukan serta mengkomunikasikan pemberian jasa pelayanan. Tujuan utama perusahaan jasa khususnya lembaga pemerintahan selaku sebagai pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan konsumen/masyarakat sendiri tidak hanya dilihat kualitas pelayanan saja dan pada penelitian ini kepuasan masyarakat dilihat dari segi dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi lingkungan sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol, dan artefak.

Kondisi lingkungan sekitar menurut (Lupiyoadi, 2014:125) adalah apa saja yang mempengaruhi indera. Perhatian utama adalah bagaimana menciptakan lingkungan yang dapat mempengaruhi perasaan konsumen dan membuat mereka merasa nyaman dalam lingkungan pelayanan. Ada berbagai elemen yang membentuk kondisi lingkungan (*environment*) yang mempengaruhi minat atau kepuasan konsumen, antara lain pencahayaan, warna, suara (seperti musik dan kebisingan), persepsi ukuran dan bentuk, suhu, dan aroma atau bau. Dalam hal ini masyarakat akan memperhatikan kondisi lingkungan disekitar tempat pelayanan apakah sesuai dengan kenyamanan serta dapat menciptakan suasana yang kondusif.

Tata letak spasial dan fungsionalitas merupakan denah ruangan yang terdiri dari meja, kursi, mesin dan peralatan sebagai fasilitas pelayanan yang mengacu pada efektivitas perencanaan ruang dalam mempromosikan layanan yang efisien dan memberikan kepuasan pelanggan (Indah et al., 2018). Pada kasus ini perhatian masyarakat berfokus pada penempatan tata letak segala fasilitas yang diberikan oleh perusahaan jasa ataupun lembaga serta memastikan fasilitas yang diberikan dapat berfungsi secara maksimal.

Tanda, simbol, dan artefak merupakan tanda atau simbol dan dekorasi yang digunakan untuk menyampaikan dan meningkatkan citra atau suasana hati tertentu, sehingga memudahkan konsumen untuk mencapai tujuannya (Bessie et al., 2022). Hal yang dimaksud adalah setiap masyarakat yang mengunjungi tempat pelayanan jasa menganggap penting adanya petunjuk, simbol, atau arahan berperilaku sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan selama melakukan kepentingan di tempat pelayanan yang bersangkutan.

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 maka hal ini menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh dimensi *servicescape* terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Jumlah populasi pada penelitian ini yaitu sebanyak 625 orang dengan menggunakan metode Roscoe sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 60 responden serta teknik sampling yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah regresi linier berganda. Dalam melakukan pengujian data terdapat 5 teknik pengujian yang dilakukan yakni Uji Instrumen yang didalamnya terdapat uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya adalah uji asumsi klasik yang didalamnya terdapat uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya adalah analisis regresi linier berganda, lalu uji hipotesis yang didalamnya dilakukan uji t parsial, dan yang terakhir adalah koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## RESULTS AND DISCUSSION

Deskripsi responden dikumpulkan menjadi beberapa kelompok yakni yang pertama berdasarkan usia, dari 60 responden jumlah terbanyak yakni pada usia dibawah 25 tahun sebanyak 25 orang atau 42% dan jumlah terendah adalah usia 31 – 35 dan usia 36 – 40 tahun yang sama-sama sebanyak 6 orang atau 10%. Yang kedua yakni pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin, dari 60 responden sebanyak 30 responden atau 50% berjenis kelamin laki-laki dan 30 responden atau 50% berjenis kelamin perempuan. Selanjutnya pengelompokan berdasarkan pendidikan, dari 60 responden jumlah tertinggi adalah responden dengan pendidikan terakhir SLTA yakni sejumlah 30 responden atau 50% dan jumlah terendah yakni responden dengan pendidikan D3 berjumlah 3 orang atau 5%.

Dalam melakukan pengujian teknik analisa data terdapat 5 teknik pengujian yang dilakukan yaitu uji Instrumen yang didalamnya terdapat uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya adalah uji asumsi klasik yang didalamnya terdapat uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Selanjutnya adalah analisis regresi linier berganda, lalu uji hipotesis yang didalamnya dilakukan uji t parsial, dan yang terakhir adalah koefisien determinasi ( $R^2$ ).

### Uji Instrumen

Berikut adalah hasil pengujian instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 25:

**Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas**

No	Kuisisioner	rhitung	rmaksimal	Signifikan	Hasil
1.	<b>Kondisi Lingkungan Sekitar</b>				
-	Pernyataan 1	0,819	0,3	0,000	Valid
-	Pernyataan 2	0,676	0,3	0,000	Valid
-	Pernyataan 3	0,654	0,3	0,000	Valid
-	Pernyataan 4	0,877	0,3	0,000	Valid
2.	<b>Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas</b>				
-	Pernyataan 1	0,734	0,3	0,000	Valid
-	Pernyataan 2	0,677	0,3	0,000	Valid
-	Pernyataan 3	0,705	0,3	0,000	Valid
3.	<b>Tanda, Simbol, dan Artefak</b>				
-	Pernyataan 1	0,756	0,3	0,000	Valid
-	Pernyataan 2	0,861	0,3	0,000	Valid
-	Pernyataan 3	0,865	0,3	0,000	Valid

4. <b>Kepuasan Masyarakat</b>				
- Pernyataan 1	0,904	0,3	0,000	Valid
- Pernyataan 2	0,878	0,3	0,000	Valid
- Pernyataan 3	0,736	0,3	0,000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuisisioner dengan SPSS 25, 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pernyataan yang terdiri dari masing-masing 4 butir pernyataan untuk variabel kondisi lingkungan sekitar, 3 butir pernyataan untuk variabel tata letak spasial dan fungsionalitas, 3 butir pernyataan untuk variabel tanda, simbol dan artefak, dan 3 butir pernyataan untuk variabel kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi, seluruhnya mempunyai rhitung yang lebih besar dari rminimal yaitu 0,3.

**Tabel 2 Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas**

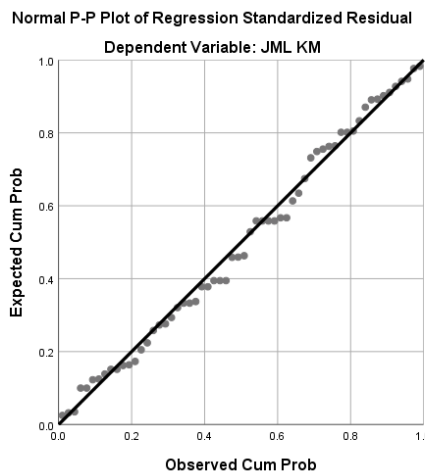
Variabel	Koefisien <i>Cornbach's Alpha</i>	Interval Reliabilitas	Hasil
Kondisi Lingkungan Sekitar (X1)	0,802	0,801-1,00	Sangat Reliabel
Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas (X2)	0,757	0,601-0,80	Reliabel
Tanda, Simbol, dan Artefak (X3)	0,838	0,801-1,00	Sangat Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,842	0,801-1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuisisioner dengan SPSS 25, 2022

Dilihat dari rekapitulasi hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk variabel kondisi lingkungan sekitar (X1) sebesar 0,802 yang berarti sangat reliabel, variabel tata letak spasial dan fungsionalitas (X2) sebesar 0,757 yang berarti reliabel, variabel tanda, simbol, dan artefak (X3) sebesar 0,838 yang berarti sangat reliabel, dan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,842 yang berarti sangat reliabel.

**Uji Asumsi Klasik**

Berikut adalah hasil dari pengujian asumsi klasik dalam model regresi yang didalamnya terdapat uji normalitas yang menggunakan grafik *Normal P-P Plot*, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut :



**Gambar 1 Hasil Pengujian Normalitas Data dengan grafik *Normal P-P Plot***

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuisisioner dengan SPSS 25, 2022

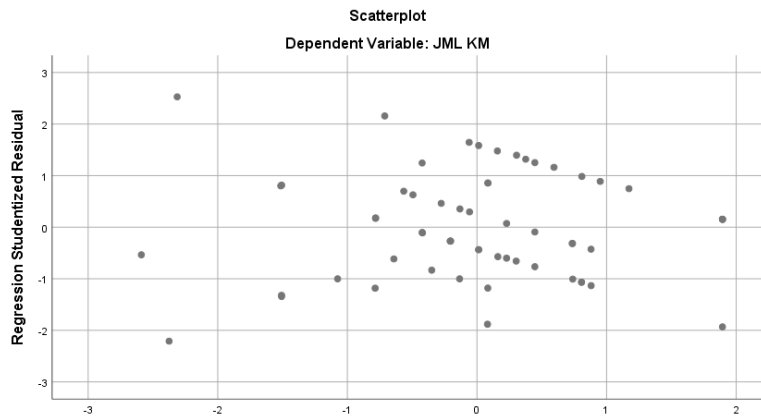
Hasil pengujian normalitas data menunjukkan bahwa pada grafik *Normal P-P Plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Grafik diatas menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 3 Rekapitulasi hasil pengujian multikolonieritas**

Variabel	Tolerance	VIF	Hasil
Kondisi Lingkungan Sekitar (X1)	0,588	1,700	Bebas Multikolonieritas
Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas (X2)	0,809	1,237	Bebas Multikolonieritas
Tanda, Simbol, dan Artefak (X3)	0,621	1,611	Bebas Multikolonieritas

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuisisioner dengan SPSS 25, 2022

Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan sebagai prediktor model regresi menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil, dimana semuanya berada dibawah 10 dan nilai *tolerance* mendekati 1. Hal ini berarti bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan gejala multikolonieritas.



**Gambar 2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas**

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuisisioner dengan SPSS 25, 2022

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan tidak terdapat pola jelas dari titik-titik tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi tidak memiliki gejala heteroskedastisitas, yang berarti tidak ada gangguan yang berarti dalam model regresi.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel 4 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	2.887	1.726	
JML KLS	.163	.123	.183
JML TLS	.247	.102	.285
JML TSA	.328	.147	.299

a. Dependent Variable: JML KM

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuisisioner dengan SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel diatas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,887 + 0,167X1 + 0,247X2 + 0,328X3$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai *constanc* sebesar 2,887 menunjukkan bahwa nilai kepuasan masyarakat akan sama dengan 2,887 jika nilai dari kondisi lingkungan sekitar (X1), tata letak spasial dan fungsionalitas (X2), serta tanda, simbol, dan artefak (X3) sama dengan 0.
- 2) Koefisien variabel kondisi lingkungan sekitar (X1) sebesar 0,167 (positif menunjukkan hubungana searah) yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) variabel kondisi lingkungan sekitar akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0,167 dan sebaliknya setiap

penurunan 1 (satu) variabel kondisi lingkungan sekitar akan menurunkan kepuasan masyarakat sebesar 0,167. Dengan asumsi nilai koefisien variabel X2 dan X3 konstan.

- 3) Koefisien variabel tata letak spasial dan fungsionalitas (X2) sebesar 0,247 (positif menunjukkan hubungan searah) yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) variabel tata letak spasial dan fungsionalitas akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0,247 dan sebaliknya setiap penurunan 1 (satu) variabel tata letak spasial dan fungsionalitas akan menurunkan kepuasan masyarakat sebesar 0,247. Dengan asumsi nilai koefisien variabel X1 dan X3 konstan.
- 4) Koefisien variabel tanda, simbol, dan artefak (X3) sebesar 0,328 (positif menunjukkan hubungan searah) yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1 (satu) variabel tanda, simbol, dan artefak akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0,328 dan sebaliknya setiap penurunan 1 (satu) variabel tanda, simbol, dan artefak akan menurunkan kepuasan masyarakat sebesar 0,328. Dengan asumsi nilai koefisien variabel X1 dan X2 konstan.

### Pengujian Hipotesis

Berikut merupakan hasil dari pengujian hipotesis yakni uji t parsial adalah sebagai berikut :

**Tabel 5 Hasil Uji t (Uji Parsial)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	t	Sig.	Keterangan
1 (Constant)	1.673	.100	
JML KLS	1.330	.189	Tidak Signifikan
JML TLS	2.424	.019	Signifikan
JML TSA	2.233	.030	Signifikan

a. Dependent Variable: JML KM

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuisioner dengan SPSS 25, 2022

Untuk melakukan pengujian t terhadap masing-masing variabel independen maka diperlukan hasil ttabel. Hasil ttabel pada tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan  $(n-2) = 60 - 2 = 58$ , maka diperoleh ttabel =  $\pm 2,00172$ . Jadi kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- a. Hasil uji t untuk variabel X1 yaitu kondisi lingkungan sekitar diperoleh nilai thitung = 1,330 dengan tingkat signifikansi 0,189. Dengan menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh ttabel sebesar  $\pm 2,00172$ . Dalam hal ini berarti  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , H1 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kondisi lingkungan sekitar terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.
- b. Hasil uji t untuk variabel X2 yaitu tata letak spasial dan fungsionalitas diperoleh nilai thitung = 2,424 dengan tingkat signifikansi 0,019. Dengan menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh ttabel sebesar  $\pm 2,00172$ . Dalam hal ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , H2 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan tata letak spasial dan fungsionalitas terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.
- c. Hasil uji t untuk variabel X3 yaitu tanda, simbol, dan artefak diperoleh nilai thitung = 2,233 dengan tingkat signifikansi 0,030. Dengan menggunakan batas signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh ttabel sebesar  $\pm 2,00172$ . Dalam hal ini berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , H3 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan tanda, simbol, dan artefak terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 6 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)  
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

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuisioner dengan SPSS 25, 2022

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) yang diperoleh sebesar 0,375. Hal ini berarti 37,5% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan

oleh variabel independen yaitu kondisi lingkungan sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol, dan artefak. Sedangkan sisanya yaitu 62,5% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, prosedur layanan dan pengawasan yang mencakup pada kualitas pelayanan.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kondisi Lingkungan Sekitar terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kondisi lingkungan sekitar tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dyah Juniarti & Fitri Ikatinasari, 2014) tentang pengaruh *ambient conditions* terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen dengan memoderasi gender konsumen yang menyatakan bahwa responden wanita menunjukkan ada pengaruh yang tidak signifikan dari variabel *ambient condition* terhadap *customer satisfaction* atau kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian ini juga bertentangan dengan penelitian lain yaitu penelitian oleh (Bessie et al., 2022) mengenai Pengaruh Dimensi *Servicescape* terhadap Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 yang menyatakan bahwa kondisi lingkungan sekitar berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu tersebut adalah penelitian terdahulu tersebut berfokus pada objek penelitian perusahaan manufaktur sedangkan penelitian ini berfokus pada lembaga pemerintahan yang dengan kondisi lingkungan apapun masyarakat akan tetap mengunjungi guna melakukan pengurusan administrasi yang bersifat penting dan masyarakat cenderung tidak memperhatikan *ambient conditions* yang ada di Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

### **Pengaruh Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel tata letak spasial dan fungsionalitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rijae & Magnadi, 2018) tentang pengaruh Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen yang sama-sama menyatakan bahwa tata letak spasial dan fungsionalitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun penelitian ini berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2012) tentang Pengaruh *Servicescape* dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen yang menyatakan bahwa *spatial layout and functionality* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu tersebut adalah penelitian terdahulu tersebut berfokus pada objek penelitian perusahaan manufaktur sedangkan penelitian ini berfokus pada lembaga pemerintahan yang dengan tata letak dan keberfungsian alat yang disediakan masyarakat akan tetap mengunjungi guna melakukan pengurusan administrasi yang bersifat penting dan masyarakat cenderung memperhatikan *spatial layout and functionality* yang ada di Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang

### **Pengaruh Tanda, Simbol, dan Artefak terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel tanda, simbol, dan artefak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pratama & Setyorini, 2015) tentang Pengaruh *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen yang sama-sama menyatakan bahwa tanda, simbol, dan artefak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun penelitian ini berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sahanggih et al., 2015) tentang Analisis Kualitas Layanan, *Servicescape* dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah yang menyatakan bahwa tanda, simbol, dan artefak yang merupakan bagian dari dimensi *servicescape* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu tersebut adalah penelitian terdahulu tersebut berfokus pada objek penelitian perusahaan manufaktur sedangkan penelitian ini berfokus pada lembaga pemerintahan yang dengan kondisi lingkungan apapun masyarakat akan tetap mengunjungi guna melakukan pengurusan administrasi yang bersifat penting dan masyarakat cenderung memperhatikan tanda petunjuk pelayanan maupun aturan berperilaku yang ada di

Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang agar memudahkan mereka selama proses pelayanan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

- Variabel kondisi lingkungan sekitar tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang
- Variabel tata letak spasial dan fungsionalitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang
- Variabel tanda, simbol, dan artefak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang
- Koefisien determinasi  $R^2$  sebesar yang diperoleh sebesar 0,375. Hal ini berarti 37,5% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kondisi lingkungan sekitar, tata letak spasial dan fungsionalitas, serta tanda, simbol, dan artefak. Sedangkan sisanya yaitu 62,5% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini

### Saran

- Lebih memperhatikan tata letak dan fasilitas agar berfungsi secara maksimal, penyediaan fasilitas seperti tanda atau simbol berperilaku guna menciptakan kondisi lingkungan yang kondusif pada Kantor Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang
- Penelitian pada topik ini dapat ditindak lanjuti dengan menggunakan indikator lain untuk memperluas pandangan terhadap variabel independen dan dependen pada penelitian ini

## DAFTAR PUSTAKA

- Bessie, J., and, L. B.-J. of M. S., & 2022, undefined. (2022). PENGARUH DIMENSI SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI MASA PANDEMI COVID-19. *Ejurnal.undana.ac.id*, 15(1), 11–29.
- Dyah Juniarti, A., & Fitri Ikatrinarsari, Z. (2014). PENGARUH KONDISI AMBIENT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS KONSUMEN DENGAN MEMODERASI GENDER KONSUMEN. *Digilib.mercubuana.ac.id*, 2(3), 184–194.
- Indah, D. R., Maulida, Z., & Amanda, M. R. (2018). Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen di D'Barista Coffee Langsa. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 2(2), 108–116. <https://ejournalunsam.id/index.php/jensi/article/view/939>
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (D. A. Halim (ed.); 3rd ed.). Salemba Empat.
- Manullang, M., & Hutabarat, E. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa* (M. Manullang & E. Hutabarat (eds.); 1st ed.). Indomedia Pustaka.
- Muarifah, V. (2017). Pengaruh servicescape terhadap kepuasan pengguna jasa (studi kasus pada Kantor Imigrasi Kelas I Malang). *Ejournal.umm.ac.id*, 7 No. 02.
- Pratama, P. M., & Setyorini, R. (2015). *Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Roti Gempol Dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan Bandung*. 2.
- Putri, E. S. A. L. (2012). *PENGARUH SERVICESCAPE DAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WISATA ECO GREEN PARK BATU*.
- Rijae, M. z., & Magnadi, H. R. (2018). *PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Penumpang Keberangkatan Domestik di Bandara Ahmad Yani Semarang) | Rijae | Diponegoro Journal of Management*. 7
- Sahanggamu, S., Mananeke, L., & Sepang, J. (2015). ANALISIS KUALITAS LAYANAN, SERVICESCAPE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SINARMAS BITUNG. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 1084–1095. <https://doi.org/10.35794/EMBA.3.1.2015.7868>



