

**PENGARUH DIMENSI *SERVICESCAPE* TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN
GIRIWOYO**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

Sri Lestari

NIM 18.11.0130

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sri Lestari
NIM : 18.11.0130
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Dimensi *Servicescape* Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo

Disetujui dan disahkan :

Hari : Rabu

Tanggal : 29 Desember 2021

Pembimbing,



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.

NIDN. 0606118902

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Manajemen



Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.M

MANAJEMEN

NIDN. 0610119201

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sri Lestari
NIM : 18.11.0130
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Dimensi *Servicescape* Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Ekonomi.

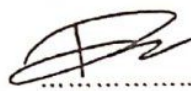
Pada Hari : Rabu
Tanggal : 26 Januari 2022

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Drs.Christiawan Hendratmoko,M.Si

Anggota : Aditya Liliyan,S.M.B., M.M

Mengetahui

Ketua STIE Surakarta



Dr. Pardi, S.E., M.M., M.H
NIDN. 0620026601

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :
**PENGARUH DIMENSI *SERVICESC*CAPE TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN GIRIWOYO**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila dikemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Wonogiri, 25 Desember 2021

pernyataan

Sri Lestari

MOTTO

*Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan
(QS. Al Insyirah : 5-6)*

*Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya
(QS. Al Baqarah : 286)*

*Wanita berpendidikan tinggi bukan untuk menyaingi derajat lelaki, tapi ilmunya
akan digunakan untuk mengasuh anak-anaknya karena seorang lelaki
membutuhkan calon istri yang cerdas dan berakhlak mulia yang kelak akan
mendidik anak-anaknya.*

*Hanya dengan kejujuran semua akan berjalan dengan baik.
Buatlah orang lain senang dengan kehadiran kita.
Pengalaman adalah guru yang baik.
Kesalahan adalah pelajaran untuk menjadi baik.*

I belive, I Can!

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah...

*Kupanjatkan rasa syukurku kehadiran-Mu Ya Allah
Berkat ridho-Mu aku telah berhasil menyelesaikan skripsi ini*

*Kupersembahkan semua ini sebagai tanda cinta
Dan baktiku atas segala curahan kasih sayang
Serta doa yang kuterima dari Ibunda (**Yatini**) dan Ayahanda (**Tukiman**) tercinta
Dan Kakek Nenekku beserta adikku **Aida Novita Sari**
Mas Rochmad yang selalu memberikan motivasi dan dukungan
Yang tak pernah lelah untuk mendengarkan seluruh suka dukaku.*

Terima kasih ...

Atas segala cinta dan kasih sayang kalian untukku.

Ya Allah

*Diriku berserah semua atas kehendak-Mu
Diriku ingin berguna dalam hidup
Semoga hidayah dan rahmat-Mu selalu menyertaiku
Aku berharap masa depanku akan lebih baik lagi
Kelak cita-cita dan harapanku tercapai
Dengan membaca Bismillahirrohmaanirrohim
Aku akan meneruskan langkahku menuju masa depan yang lebih cerah
Aamiin.....*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Dimensi Servicescape Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo”** yang disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan studi program Sarjana (S1) jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT
2. Nabi Muhammad SAW
3. Bapak Dr.Pardi, S.E., M.M., M.H selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
4. Ibu Ari Susanti, S.Pt., M.M selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
5. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M selaku dosen pembimbing terima kasih atas segala bimbingan yang diberikan
6. Bapak Fuad Wahyu Pratama, S.STP., M.Si selaku sekretaris camat di Kecamatan Giriwoyo beserta seluruh pegawainya yang telah mengizinkan peneliti untuk mengadakan penelitian di Kantor Kecamatan Giriwoyo.
7. Orang tua tercinta, Ibunda Yatini dan Ayahanda Tukiman yang telah memberikan doa, dukungan, dan materi.
8. Kakek nenekku serta adikku yang telah memberikan dukungan
9. Mas Rochmad yang selalu memberikan motivasi dukungan dan selalu bersedia menjadi tempat berbagi dan sharing segala hal.
10. Dua sahabatku tersayang Monica Kusuma Wardani dan Nuraini Ritakumalasari yang telah banyak membantu, mendukung, dan memberikan segalanya untukku dalam proses perjuangan selama kuliah.

11. Temanku Pratiwi Nisa Wati dan Nanang Hulsolip yang telah berkenan membantu dalam proses penyebaran kuisisioner.
12. Kakak tingkat di STIE Surakarta yang telah memberikan arahan
13. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak kekurangan dan kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang berhubungan dengan skripsi ini yang sifatnya membangun dari berbagai pihak.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca maupun untuk penelitian selanjutnya.

Wonogiri, 25 Desember 2021

Penulis

Sri Lestari

NIM. 18110130

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Skripsi	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Teori Yang Relevan	9
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2. Servicescape	9
a. Pengertian Servicescape.....	9
b. Dimensi Lingkungan Layanan (Servicescape).....	10
3. Kepuasan Masyarakat	12
a. Pengertian Kepuasan Masyarakat	12
b. Indikator Kepuasan Masyarakat.....	14
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pikir	19

D. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Obyek Penelitian	23
B. Jenis dan Sumber Data	23
C. Populasi dan Sampel	24
D. Teknik Pengumpulan Data	25
E. Definisi Operasional Variabel.....	26
F. Teknik Analisis Data.....	28
1. Uji Instrumen Data	28
a. Uji Validitas	28
b. Uji Reliabilitas	29
2. Uji Asumsi Klasik	29
a. Uji Normalitas	29
b. Uji Multikolinearitas	29
c. Uji Heteroskedastisitas	30
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
4. Uji Hipotesis	31
a. Uji T	31
b. Uji F	31
c. Uji Determinasi (R^2)	32
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	33
1. Kondisi Geografis	33
2. Demografis	33
3. Pemerintah Desa.....	33
4. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Giriwoyo.....	34
5. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Giriwoyo	35
B. Identitas Responden	36
1. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin	36
2. Karakteristik Responden Berdasar Usia.....	37
3. Karakteristik Responden Berdasar Wilayah	37

C. Analisis Data	38
1. Uji Instrumen Data	38
a. Uji Validitas	38
b. Uji Reliabilitas	40
2. Uji Asumsi Klasik	41
a. Uji Normalitas	41
b. Uji Heteroskedastisitas	41
c. Uji Multikolinearitas	42
3. Analisis Regresi Linear Berganda	43
4. Uji Hipotesis	45
a. Uji Determinasi (R^2)	45
b. Uji T	46
c. Uji F	48
D. Pembahasan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat	2
Tabel 1.2 Rekapitulasi Kritikan dan Saran Kecamatan Giriwoyo	3
Tabel 1.3 Sumber Daya Sarana Prasarana Kecamatan Giriwoyo	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 4.1 Desa/ Kelurahan di Kecamatan Giriwoyo	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji F	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Giriwoyo	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisioner Penelitian
2. Tabulasi Data Kuisioner
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
4. Hasil Uji Asumsi Klasik
5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
6. Hasil Uji Hipotesis

ABSTRAK

“Pengaruh Dimensi Servicescape Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo”

Sri Lestari

181101030

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Giriwoyo, instansi pemerintah yang merupakan kantor jasa pelayanan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi *servicescape* yaitu dimensi kondisi lingkungan (*ambient conditions*), dimensi tata letak dan fungsional (*spatial layout and functionality*), serta dimensi tanda, symbol, dan artefak (*sign, symbol, and artifact*) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo baik secara parsial maupun simultan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kecamatan Giriwoyo dengan jumlah 38.953 jiwa ditahun 2020/2021 dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel dari penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu *accidental sampling* yang sesuai dengan kriteria serta kebetulan bertemu dengan peneliti. Metode analisis data yang digunakan adalah metode regresi linear berganda dengan menggunakan software IBM *statistics* 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dimensi *servicescape* yaitu yaitu dimensi kondisi lingkungan (*ambient conditions*), dimensi tata letak dan fungsional (*spatial layout and functionality*), serta dimensi tanda, symbol, dan artefak (*sign, symbol, and artifact*) secara parsial maupun simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo.

Kata Kunci : *Servicescape*, dimensi kondisi lingkungan (*ambient conditions*), dimensi tata letak dan fungsional (*spatial layout and functionality*), serta dimensi tanda, symbol, dan artefak (*sign, symbol, and artifact*), dan kepuasan masyarakat.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kantor Kecamatan Giriwoyo adalah salah satu penyedia jasa publik yang melayani masyarakat serta berperan sebagai pusat pelayanan tingkat kecamatan yang menjadi central segala kegiatan baik itu dibidang pemerintahan, pemberdayaan, pembangunan ataupun pembinaan. Kantor Kecamatan Giriwoyo dituntut untuk memberikan kepuasan atau pelayanan prima kepada masyarakat.

Kepuasan dapat diketahui lewat kualitas pelayanan dan juga lewat lingkungan fisik atau dikenal dengan *servicescape*. *Servicescape* merupakan konsep layanan yang diberikan oleh perusahaan lewat pemuasan lingkungan fisik konsumen. Maksudnya perusahaan berusaha untuk memberikan kepuasan terhadap pancaindra konsumen mulai dari mata, hidung, telinga, mulut serta tangan.

Aparat pemerintah memiliki peranan penting dalam pelayanan masyarakat sebagaimana tercantum dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan, pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena kepuasan pelanggan akan mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap perusahaan dan menjadi pertimbangan perusahaan itu sendiri dalam menghadapi persaingan seiring perkembangan zaman. Kepuasan juga akan menentukan nasib suatu perusahaan dimasa depan. Jika kepuasan terpenuhi maka akan membawa kemajuan bagi perusahaan atau instansi yang bersangkutan. Hal ini dikarenakan mereka akan merekomendasikan kepada orang lain. (Dasril, 2020)

Kantor Kecamatan Giriwoyo yang berada di Kabupaten Wonogiri ini merupakan kantor pelayanan masyarakat tingkat kecamatan yang melayani 2 kelurahan dan 14 desa. melakukan aktivitas pelayanannya Kantor Kecamatan Giriwoyo belum sepenuhnya memenuhi kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat pada data laporan kinerja pemerintah Kecamatan Giriwoyo tahun 2020 pada website <https://ppid.wonogirikab.go.id>. Berikut adalah hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Giriwoyo :

Tabel 1.1 Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Indikator Kinerja	Satuan	Target	Realisasi	Capaian %
1	Persentase pelayanan administrasi kependudukan tepat waktu	%	95	96	101.05
2	Persentase waktu pelayanan administrasi umum lainnya tepat waktu	%	98	98	100.00
3	Indek Kepuasan Masyarakat	Angka	81	80	98.76
4	Persentase ketersediaan dokumen	%	100	100	100.00
5	Persentase hasil musrenbang desa/kelurahan yang diajukan dalam musrenbangkab	%	100	100	100.00

Sumber : Laporan Kinerja Pemerintah Kecamatan Giriwoyo (2020)

Predikat nilai capaian kinerjanya dikelompokkan dalam skala pengukuran ordinal dengan pendekatan petunjuk pelaksanaan evaluasi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dengan acuan sebagai berikut :

1. < 100% berarti predikat tidak tercapai (kode warna merah)
2. = 100% berarti tercapai/sesuai target (kode warna hijau)
3. > 100% berarti predikat melebihi target (kode warna biru)

Indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan Giriwoyo tahun 2020 menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat mendapatkan capaian sebesar 98,76% akan tetapi pada tahun 2021 berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat

semester 1 yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan Giriwoyo yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner terhadap masyarakat pengguna jasa layanan administrasi kependudukan mendapatkan hasil 86,18% yang diambil dari 150 responden pada Bagian Pelayanan Umum. Berdasarkan data dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat menurun dari tahun sebelumnya.

Kantor Kecamatan Giriwoyo dalam melaksanakan aktivitas pelayanan kepada masyarakat tidak terlepas dari berbagai pengaruh kendala dan hambatan, masih terdapat beberapa keluhan yang dihadapi masyarakat salah satunya yaitu masalah *servicescape* yang diterapkan di Kantor Kecamatan Giriwoyo belum dapat berjalan secara maksimal. Kondisi lingkungan Kantor Kecamatan Giriwoyo dan fasilitasnya termasuk dalam bukti fisik (*servicescape*) dari perusahaan jasa layanan publik.

Pelayanan yang dapat dilakukan di Kantor Kecamatan Giriwoyo seperti pengurusan kartu keluarga, e-KTP, KIA, akte kelahiran, akte kematian, akte perceraian, SKDWNl, dan SKPWNI. Pelayanan masyarakat ini dilayani oleh 23 pegawai. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Kantor Kecamatan Giriwoyo tidak terlepas dari kritik dan saran. Berikut adalah hasil rekap keluhan terkait *servicescape* dari kotak saran Kantor Kecamatan Giriwoyo periode 2021 :

Tabel 1.2 Rekapitulasi Kritikan dan Saran Kecamatan Giriwoyo

No	Keluhan Masyarakat
1	Aspek pewarnaan pada dinding mushola yang mencolok
2	Kurangnya temperatur suhu dalam ruang tunggu
3	Penempatan perabot yang kurang sesuai
4	Tidak adanya symbol/petunjuk dan tempat parkir
5	Penggunaan pengharum ruangan yang kurang diperhatikan
6	Fasilitas kamar mandi kurang diperhatikan
	Total

Sumber : Bagian Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Giriwoyo (2021)

Berdasarkan data yang didapat langsung dari laporan di Kantor Kecamatan Giriwoyo terdapat 55 surat saran / kritikan terkait servicescape yang jumlahnya dari 14 desa dan 2 kelurahan di Giriwoyo selama periode 202. Kurangnya keramahan pegawai dibagian pelayanan umum juga membuat masyarakat yang mau mengurus administrasi kependudukan merasa diacuhkan. Keluhan masyarakat ini harus segera ditangani agar tidak menimbulkan suatu permasalahan dikemudian hari, dengan adanya pengelolaan keluhan masyarakat ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dimasa yang akan datang.

Faktor kurang memadainya fasilitas juga menjadi ketidakpuasan masyarakat, ada beberapa hal yang menyebabkannya seperti tidak adanya tempat parkir khusus, biasanya masyarakat hanya memarkirkan kendaraannya dihalaman atau bahkan ada yang didepan gerbang luar apabila halamannya digunakan untuk acara pertemuan besar. Selain itu dari segi fasilitas kamar mandi yang kurang terawat dan seringkali airnya habis menjadi faktor ketidakpuasan masyarakat.

Fasilitas ruang tunggu juga tidak ada televisi dikarenakan sedang mengalami kerusakan sehingga masyarakat seringkali merasa kebingungan dan jenuh apabila sedang menunggu antrian yang banyak. Tidak adanya papan informasi juga menjadi keluhan masyarakat terkait prosedur administrasi juga membuat masyarakat kebingungan, masyarakat yang memiliki kepentingan untuk memperoleh informasi pelayanan harus bertanya kepada salah satu pegawai dan baru diberikan arahan sesuai dengan prosedur kepentingannya.

Sarana prasarana, perlengkapan, peralatan, gedung kantor kecamatan, meja ataupun kursi rapat yang belum memadai dan juga komputer maupun laptop untuk menunjang kelancaran dalam melaksanakan tugas masih perlu penambahan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Laporan Review Renstra Kecamatan Giriwoyo tahun 2016 – 2021 pada data sumber daya sarana dan prasarana Kecamatan Giriwoyo masih memerlukan penambahan maupun pemeliharaan.

Tabel 1.3 Sumber Daya Sarana Prasarana Kecamatan Giriwoyo

Jenis Sarpras	Kondisi				Kebutuhan Jangka 5 tahun	Perlu Penambah an	Perlu Pemeliha Raan
	Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat	Jml			
Kipas angin			1	1	2	2	
Laptop	5			5			5
Monitor	3		2	5			3
Printer	4	1	3	4	1	1	1
Telephone			2	2			2
Meja rapat	1			1	50	50	
Kursi rapat	3			3	5	5	3

Sumber : Laporan Review Renstra Kecamatan Giriwoyo 2016-2021

Data tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang ada pada Kantor Kecamatan Giriwoyo belum memadai sehingga perlu dilakukan penambahan sarana prasarana lagi. Menurut Rochmad salah satu pengguna jasa layanan administrasi di Kantor Kecamatan Giriwoyo yang berasal dari Desa Pidekso ini mengatakan bahwa saat melakukan proses perekaman KTP agak lama karena proses penundaan terkait dengan mesin pembuat KTP sedang mengalami kerusakan.

Servicescape adalah sebuah konsep yang dikembangkan Bitner (1992) untuk menekankan dampak lingkungan fisik di mana suatu proses pelayanan berlangsung. Ada tiga dimensi lingkungan pada *Servicescape* yaitu *Ambient Conditions* (Kondisi Sekitar), *Spatial Layout and Functionality* (Tata Letak dan Fungsionalitas) dan *Signs, Symbols and Artifacts* (Tanda, Simbol dan Artefak). (Rijae & Magnadi, 2018)

Kondisi lingkungan Kantor Kecamatan Giriwoyo dan fasilitasnya termasuk dalam bukti fisik (*servicescape*) dari instansi pemerintah penyedia jasa layanan publik tersebut. *Servicescape* mencakup kondisi ambient seperti suhu dan music, obyek yang membantu perusahaan dalam melaksanakan tugasnya seperti perabot dan peralatan bisnis, dan bukti fisik lainnya seperti tanda, symbol, dan artefak pribadi. *Servicecape* di sekitar layanan tersebut digunakan oleh masyarakat untuk menilai layanan perusahaan jasa secara obyektif. Melalui perawatan *servicescape* yang baik, maka akan mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap perusahaan

jasa layanan publik tersebut. Kantor Kecamatan Giriwoyo harus mampu menciptakan penilaian yang baik dari masyarakat, instansi pemerintah memerlukan rencana *servicescape* dengan baik.

Penilaian dari masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk keberlangsungan instansi, tetapi pada kenyataannya layanan Kantor Kecamatan Giriwoyo dinilai belum memuaskan masyarakat. Ketidakpuasan dapat terjadi karena layanan dari suatu perusahaan tidak memenuhi harapan masyarakat. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen tentunya akan memberikan manfaat besar bagi pegawai. Perusahaan layanan publik berlomba-lomba untuk memuaskan masyarakat melalui berbagai cara termasuk penataan *servicescape* yang baik. *Servicescape* yang baik akan mendorong kepuasan masyarakat terhadap produk maupun perusahaan jasa tersebut.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan gap pada variabel *Ambient Condition*, hal ini terbukti pada penelitian Putri et al., (2018) yang menunjukkan bahwa variabel *ambient condition* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, sedangkan penelitian Vonika & Rahmidani (2020) menunjukkan bahwa variabel *ambient condition* berpengaruh variabel *ambient conditions* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan.

Melihat fenomena diatas menjadikan hal tersebut menarik dan layak untuk diteliti. Penulis ingin melihat seberapa besarnya pengaruh dimensi *servicescape* di Kantor Kecamatan Giriwoyo sehingga nantinya dapat membantu instansi pemerintah sebagai dasar pengambilan keputusan pegawai dalam hal peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengambil skripsi dengan judul **“Pengaruh Dimensi *Servicescape* Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah dimensi kondisi lingkungan (*ambient condition*) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo ?
2. Apakah dimensi tata letak spasial dan fungsionalitas (*spatial layout and functonality*) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo ?
3. Apakah dimensi tanda, simbol dan artefak (*sign, symbol and artifact*) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo ?
4. Apakah dimensi kondisi lingkungan, dimensi tata letak spasial dan fungsionalitas, serta dimensi tanda, simbol dan artefak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kondisi lingkungan (*ambient condition*) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo
2. Untuk mengetahui pengaruh tata letak spasial dan fungsionalitas (*spatial layout and functonality*) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo
3. Untuk mengetahui pengaruh dimensi tanda, simbol dan artefak (*sign, symbol and artifact*) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo
4. Untuk mengetahui pengaruh dimensi dimensi kondisi lingkungan, dimensi tata letak spasial dan fungsionalitas, serta dimensi tanda,

simbol dan artefak secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk menambah pengetahuan dan bahan acuan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian administrasi pelayanan terhadap masyarakat.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Sekolah Tinggi Ekonomi Surakarta

Penelitian ini diharapkan mampu menambah koleksi sehingga dapat memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas mengenai studi administrasi masyarakat.

- b. Bagi Pemerintah Kantor Kecamatan Giriwoyo

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran nyata sehingga dapat membantu pegawai Kantor Kecamatan Giriwoyo melakukan pertimbangan dalam melayani masyarakat.

- c. Bagi masyarakat umum

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan pemahaman masyarakat tentang kajian administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat ikut serta berperan aktif dalam mewujudkan pemerintah yang adil dan transparan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Yang Relevan

1. Manajemen Pemasaran (Grand Theory)

Menurut Kotler dalam Dasril (2020) pemasaran merupakan suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain lain.

Menurut Assauri dalam Indrasari (2019, p. 9) pengertian manajemen pemasaran adalah kegiatan analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian berbagai program yang disusun dalam pembentukan, pembangunan, dan pemeliharaan laba hasil dari transaksi/ pertukaran melalui sasaran pasar untuk mencapai tujuan perusahaan dalam jangka panjang.

Menurut Tjiptono dalam bukunya Pemasaran Jasa (2014, p. 17) pemasaran jasa dalam bahasa Inggris *services marketing* muncul dan berkembang sebagai sub disiplin tersendiri dalam ilmu pemasaran. Istilah *service* meliputi jasa dan layanan, sebagai jasa *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik.

2. Servicescape

a. Pengertian Servicescape

Menurut Tjiptono (2014, p. 155) jasa bersifat *intangible*, karenanya pelanggan kerap kali mengandalkan *tangible cues* atau *physical evidence* dalam mengevaluasi sebuah jasa sebelum membelinya dan menilai kepuasannya selama dan setelah konsumsi. Secara garis besar Secara garis besar, *physical evidence* meliputi lingkungan layanan (*servicescape*) dan bentuk-bentuk komunikasi fisik lainnya.

Servicescape merupakan salah satu faktor penting yang harus di perhatikan oleh suatu usaha yang menawarkan produk atau jasa. *Servicescape* merupakan lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa dan bentuk komunikasi berwujud (tangible) lainnya. (Putri et al., 2018)

Menurut Lovelock dalam Muliana & Hadian (2021) *servicescape* adalah lingkungan fisik dimana layanan diberikan. Desain arsitektur dan elemen desain yang terkait merupakan komponen penting dari *servicescape*. *Servicescape* yaitu merujuk pada pemakaian bukti fisik untuk mendesain lingkungan jasa.

Servicescape merupakan lingkungan fisik yang ada disaat jasa disampaikan kepada pelanggan dan memiliki elemen-elemen tertentu yang masih berhubungan dengan konsep jasa tersebut. (Kiroyan et al., 2019)

Menurut Yazid dalam Indah & Amanda (2018) menyatakan bahwa *servicescape* merupakan lingkungan yang diciptakan, buatan manusia, lingkungan fisik jasa dan bentuk komunikasi berwujud (tangible) lainnya.

b. Dimensi – Dimensi Lingkungan Layanan (*Servicescape*)

Menurut Lovelock dalam Dasril (2020) terdapat tiga dimensi *servicescape* diantaranya sebagai berikut :

1) Dimensi Kondisi Lingkungan (*Ambient Condition*)

Dimensi *ambient condition* atau kondisi lingkungan merujuk pada karakteristik lingkungan yang dapat dirasakan dengan lima panca indra pelanggan. Bahkan ketika karakteristik tersebut tidak disadari, emosi, persepsi serta sikap dan perilaku pelanggan masih bisa dipengaruhi. Semua karakteristik ini terdiri dari ratusan elemen desain dan detail yang harus bekerja sama apabila dibentuk untuk menghasilkan lingkungan layanan yang diinginkan. Atmosfer yang dihasilkan memberikan suasana

hati (mood) yang dirasakan dan diinterpretasikan oleh pelanggan.

Ambient condition dirasakan secara terpisah dan holistik serta meliputi tata cahaya dan warna, persepsi ukuran dan bentuk, suara seperti kebisingan dan musik, temperature atau suhu ruangan, dan aroma atau bau. Desain yang sesuai untuk kondisi-kondisi ini dapat menghasilkan respons perilaku pelanggan yang diinginkan perusahaan.

Menurut Lovelock et al., (2010, p. 3) indikator dimensi *ambient condition* adalah sebagai berikut :

- a) Tata cahaya dan warna
- b) Persepsi ukuran dan bentuk
- c) Suara seperti kebisingan dan music
- d) Temperatur
- e) Aroma atau bau

2) Dimensi Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas (*Spatial Layout and Functionality*)

Tata letak spasial dan fungsionalitas merupakan dimensi utama lain dari *servicescape*, karena suatu *servicescape* atau lingkungan layanan biasanya harus memenuhi tujuan tertentu dan kebutuhan pelanggan sehingga menjadi hal yang penting.

Dimensi *spatial layout and functionality* atau tata letak spasial dan fungsionalitas dapat berupa rancangan lantai, ukuran dan bentuk perabotan, serta peralatan potensial dan bagaimana semua elemen tersebut disusun.

Fungsionalitas merujuk pada kemampuan benda-benda tersebut untuk memudahkan performa proses layanan. Tata letak spasial dan fungsionalitas menciptakan *servicescape* visual dan fungsional sehingga penghantaran, proses dan penggunaan layanan jasa bisa terjadi.

Menurut Lovelock et al., (2010, p. 5) indikator dimensi tata letak spasial dan fungsionalitas adalah sebagai berikut :

- a) Rancangan lantai
- b) Ukuran dan bentuk perabotan
- c) Rancangan dinding
- d) Tata letak perabotan
- e) Tata letak peralatan.

3) Dimensi Dimensi Tanda, Simbol dan Artefak (*Signs, Symbols and Artifacts*)

Dimensi *sign, symbol and artifact* dalam *servicescape* bertindak sebagai sinyal eksplisit atau implisit untuk mengkomunikasikan citra perusahaan, membantu pelanggan dalam menemukan apa yang mereka cari, dan menyampaikan skenario layanan.

Tanda atau rambu sering kali digunakan untuk mengajarkan dan mempertegas aturan berperilaku dalam situasi jasa. Tantangan bagi para perancang *servicescape* adalah menggunakan tanda, simbol dan artefak untuk memandu pelanggan secara jelas saat proses penghantaran jasa berlangsung.

Menurut Lovelock et al., (2010, p. 5) indikator dimensi tanda, simbol dan artefak adalah sebagai berikut :

- a) Tanda atau label untuk menunjukkan nama perusahaan
- b) Petunjuk arah
- c) Rambu
- d) Artefak pribadi
- e) Gaya dekorasi.

3. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat tercapai apabila seluruh komponen indeks kepuasan masyarakat terpenuhi dengan baik. Sikap dari masyarakat dapat mencerminkan seberapa kepuasan

masyarakat dari hasil yang didapatkan dan dirasakan baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Tjiptono dan Chandra (2011, p. 443) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Sedangkan masyarakat dalam istilah bahasa inggris “*society*” yang berasal dari bahasa latin “*socius*” yang berarti kawan. Definisi lain masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama.

Menurut Kotler dan Keller dalam Indrasari (2019, p. 90) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika apa yang diberikan para perusahaan jasa memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan puas.

Kotler menyatakan bahwa konsumen yang merasa puas adalah konsumen yang menerima nilai tambah yang lebih dari perusahaan. Ada dua elemen yang mempengaruhi kepuasan yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang telah diterima setelah memperoleh produk atau layanan, sedangkan harapan adalah perkiraan konsumen tentang apa yang akan diterima apabila mengkonsumsi produk (barang atau jasa).

Menurut Indrasari (2019, p. 82) dalam bukunya yang berjudul Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan mendefinisikan kepuasan merupakan kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan karena konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama dikemudian hari.

Lupiyoadi (2013, p. 349) mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. (Hamzah, 2017)

Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, harga, pelayanan, emosi, biaya, pengalaman serta komunikasi. Faktor- faktor kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan sehingga dengan memperhatikan faktor-faktor kepuasan masyarakat maka akan lebih mudah mewujudkan kepuasan masyarakat. (Vellayati, 2018)

b. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2014, p. 368) indikator untuk mengukur kepuasan sebagai berikut :

1) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

2) Dimensi Kepuasan Pelanggan

Dengan cara meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti, kecepatan layanan, fasilitas layanan, atau keramahan sataf layanan pelanggan.

3) Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectations*)

Kepuasan tidak diukur langsung namun berdasarkan kesesuaian atau ketidakseuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.

4) Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan apakah pelanggan akan menggunakan jasa perusahaan lagi.

5) Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama atau bahkan hanya terjadi satu kali pembelian, kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

No	Penulis dan tahun	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Olivia Tomi Putri dkk (2018)	Analisa Pengaruh Services cape Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JW Marriott Hotel Surabaya	X1 : <i>ambient condition</i> X2: <i>spatial layout and functio nality and signs</i> X3 : <i>symbols and artifacts</i>	Teknik analisis regresi linier berganda Metode penelitian kuantitatif	servicescape secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan variabel <i>ambient</i>

			Y : Kepuasan		<i>condition</i> yang berpengaruh paling dominan
2	Zaki Muafa Rijae & Rizal Hari Magnadi (2018)	Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Penumpang Keberangkatan Domestik di Bandara Ahmad Yani Semarang)	X1 : <i>ambient conditions</i> X2: <i>spatial layout and functionality and signs</i> X3 : <i>symbols and artifacts</i> Y : Kepuasan	Teknik analisis regresi linier berganda	Pada penelitian ini ditemukan bahwa variabel Ambient Conditions, Spatial Layout and Functionality dan Signs, Symbols and Artifacts berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bandara Ahmad Yani Semarang
3	Dewi Rosa Indah dkk (2018)	Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen di D ' Barista Coffee Langsa	X1 : <i>ambient conditions</i> X2: <i>spatial layout and functionality and signs</i> X3 : <i>symbols and artifacts</i> Y : Kepuasan	Teknik analisis regresi linier berganda	Servicescape berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

4	Ananda Putri & Hjriyanti (2020)	Pengaruh Service scape Terhadap Keputusan Tamu di UNP Hotel and Convention Center Kota Padang	X1 : <i>ambient conditions</i> X2: <i>spatial layout and function nality and signs</i> X3 : <i>symbols and artifacts</i> Y : Kepuasan	Analisis Regresi Linear Sederhana dan koefisien determinasi dengan SPSS	Terdapat pengaruh yang signifikan antara servicescape terhadap kepuasan
5	Asmi Mutia & Ainun (2019)	Services cape dan Pengaruh nya Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Pada Konsumen Eduplex Bandung	X1 : <i>Services cape</i> X2 : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan	Teknik analisis regresi linier berganda	Secara simultan kualitas pelayanan dan servicescape berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan
6	Toberi Vonika & Rose (2020)	Pengaruh Services cape Terhadap Kepuasan Konsumen Uda Fes Kuliner' s Cabang Juanda di Kota Padang	X1 : <i>ambient conditions</i> X2: <i>spatial layout and function nality and signs</i> X3 : <i>symbols and artifacts</i> Y : Kepuasan	Teknik analisis regresi linier berganda	Variabel <i>ambient conditions</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan, variabel <i>spatial layout and functions</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen ,variabel <i>signs</i> ,

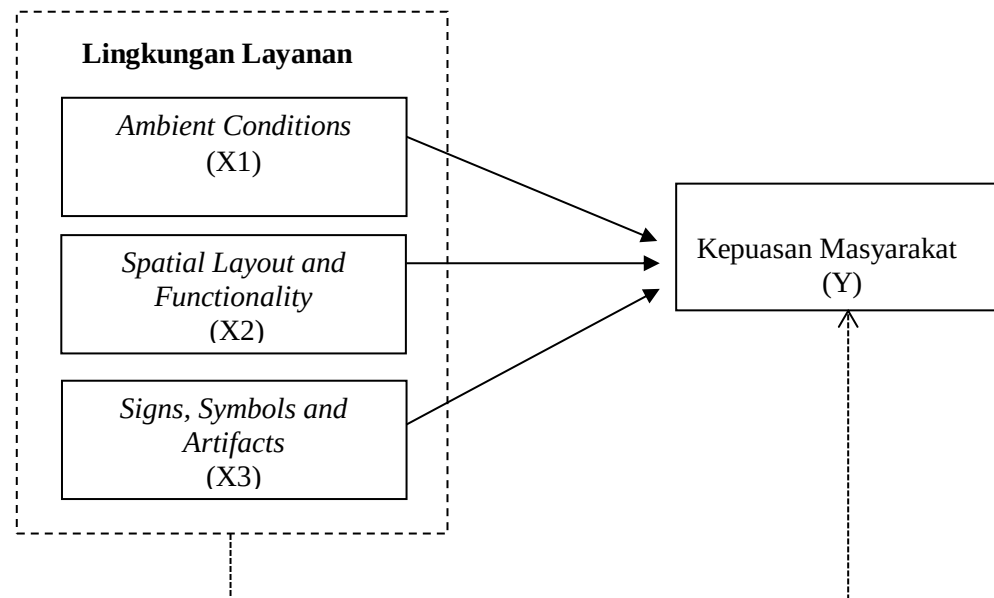
					symbols and artifact berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen
7	Dasril (2020)	Pengaruh Dimensi Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wedding Organizer Siludang Mayang di Kecamatan Kampar Kiri	X1 : <i>ambient conditions</i> X2: <i>spatial layout and functionality and signs</i> X3 : <i>symbols and artifacts</i> Y : Kepuasan	Teknik analisis regresi linier berganda	Dimensi kondisi lingkungan, dimensi tata letak spasial dan fungsionalitas, serta dimensi tanda simbol dan artefak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan
8	Riszhaldi Dwi Cahya dkk (2020)	Kekuatan Servicescape dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	X1 : <i>Servicescape</i> X2 : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan	Teknik analisis regresi linier berganda	Secara simultan kualitas pelayanan dan servicescape berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen
9	Mutiara Kiroyan dkk (2019)	Pengaruh Servicescape dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di hotel Sahid	X1 : <i>Servicescape</i> X2 : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan	Teknik analisis regresi linier berganda	Servicescape dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Sahid

		Kawasan Kawanua Manado			Kawanua Manado
10	Widya Hana Fahleti (2018)	Pengaruh Servicescape dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Tepian Pandan	X1 : <i>Servicescape</i> X2 : Kualitas Pelayanan Y : Kepuasan	Teknik analisis regresi linier berganda	Servicescape berpengaruh negatif dan tidak signifikan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan

Sumber : Data Sekunder (diolah), 2020

C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran yang diajukan dalam penelitian ini adalah adanya dimensi *servicescape* yang meliputi kondisi lingkungan (*Ambient Conditions*), Tata Letak Spasial dan Fungsionalitas (*Spatial Layout and Functionality*), dan Dimensi Dimensi Tanda, Simbol dan Artefak (*Signs, Symbols and Artifacts*) yang berkedudukan sebagai variabel independen yang akan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo yang berkedudukan sebagai variabel dependen.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Keterangan :

- > = Secara Parsial
 - - - - -> = Secara Simultan

Servicescape dan kepuasan memiliki hubungan yang erat, karena persepsi konsumen akan sebuah kepuasan sangat dipengaruhi oleh sebuah konsep servicescape. McDonell dan Hall (2008) *“The servicescape is physical setting within which service occurs and which influences customer’s perceptions of the servicescape (perceived quality) and the subsequent internal (i.e degree of satisfaction) and external (i.e behavior with respect to patronage an purchase) response”*.

Dalam artian bahwa sebuah pengaturan lingkungan fisik atau fasilitas yang terjadi dalam layanan dan yang mempengaruhi persepsi konsumen dalam servicescape adalah kualitas yang dirasakan langsung oleh konsumen baru yang selanjutnya adalah dalam internal konsumen atau tingkat kepuasan, juga eksternal atau perilaku yang berhubungan dengan sebuah respon pembelian atau konsumsi. Konsep servicescape yang nyaman mampu mempengaruhi pikiran dan

perasaan pelanggan yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan atas suasana yang mendukung di lingkungan sekitar. (Mutia & Setiawardani, 2019)

D. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018, p. 134) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan perumusan masalah dan hasil penelitian terdahulu serta mempelajari data-data yang ada maka penulis membuat suatu hipotesis yaitu:

Menurut Dasril (2020) dengan judul Pengaruh Dimensi Lingkungan Layanan (*Servicescape*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wedding Organizer Siludang Mayang Di Kecamatan Kampar Kiri. Hasil penelitian ini yang dilakukan menunjukkan bahwa *ambient condition*, *spatial layout and functionality*, serta *sign, symbol and artifact* secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wedding Organizer Siludang Mayang Di Kecamatan Kampar Kiri.

Penelitian Wartama & Thahir (2021) dengan judul Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Babershop di Kota Palu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa servicescape yang terdiri dari *ambient conditions* (kondisi lingkungan), *spatial layout and functionality* (tata letak spasial dan fungsi), *sign, symbol and artifacts* (tanda, simbol dan artefak) secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa barbershop di Kota Palu.

Berdasarkan penelitian tersebut penulis membuat hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Diduga bahwa dimensi kondisi lingkungan (*ambient condition*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo

- H2 : Diduga bahwa dimensi tata letak spasial dan fungsionalitas (*spatial layout and functonality*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo
- H3 : Diduga bahwa dimensi tanda, simbol dan artefak (*sign, symbol and artifact*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo
- H4 : Diduga bahwa dimensi kondisi lingkungan, dimensi tata letak spasial dan fungsionalitas, serta dimensi tanda, simbol dan artefak secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dimensi kondisi lingkungan (*ambient conditions*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo.
2. Dimensi tata letak spasial dan fungsionalitas (*spatial layout and functionality*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo.
3. Dimensi tanda, simbol dan artefak (*sign, symbol and artifact*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo.
4. Dimensi kondisi lingkungan, dimensi tata letak spasial dan fungsionalitas, serta dimensi tanda, simbol dan artefak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak pegawai Kantor Kecamatan Giriwoyo, mengingat *servicescape* memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Giriwoyo, maka pegawai perlu meningkatkan *servicescape* yang diterapkan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap jasa layanan publik. Dari segi kondisi lingkungan (*ambient conditions*) pada faktor pewarnaan dinding dapat mempertimbangkan kesesuaiannya, untuk warna dinding lebih baik menggunakan cat pewarna yang netral (tidak mencolok) atau memberikan kenyamanan pandangan mata seperti warna hijau muda atau biru. Unsur tata letak spasial

dan fungsional (*spatial layout and functionality*) juga perlu untuk diperhatikan, Kantor Kecamatan Giriwoyo memerlukan lahan parkir khusus untuk masyarakat yang berkunjung sehingga kendaraan akan tertata rapi dan masyarakat tidak sembarangan memarkirkan motornya didepan gerbang sehingga mengganggu kenyamanan, selain itu fasilitas kamar mandi juga harus selalu diperhatikan kenyamanannya. Selain itu dari segi tanda, simbol, dan artefak (*sign, symbol and artifact*) Kantor Kecamatan Giriwoyo memerlukan tanda atau arah yang digunakan untuk mempermudah aktivitas masyarakat atau alur pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu lagi bertanya kepada pegawai.

2. Untuk teman-teman peneliti selanjutnya supaya dapat mengembangkan penelitian ini dan juga menambah variabel-variabel lainnya yang berhubungan dengan dimensi-dimensi lingkungan layanan (*servicescape*) serta diharapkan dapat memberikan manfaat untuk orang banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Bitner, M. . (1992). Servicescape : The Impact of Physical Surrounding on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 57–71.
- Dasril. (2020). *Pengaruh Dimensi Lingkungan Layanan (Servicescape) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wedding Organizer Siludang Mayang Di Kecamatan Kampar Kiri*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Fahleti, W. H. (2018). *Pengaruh Servicespace dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Tepian Pandan di Tenggarong*. 18(2), 64–72.
- Hamzah, N. M. (2017). *Pengaruh Kinerja dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belopa Utara Kabupaten Luwu*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
- Imam Ghozali. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Edisi Keem). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imam Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Bandung : Alfabeta.
- Imam Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indah, D. R., & Amanda, M. R. (2018). *Pengaruh Serviscape terhadap Kepuasan Konsumen di D ' Barista Coffee Langsa*. 2(2), 108–116.
- Indrasari, D. M. (2019). *Buku Manajemen Pemasaran & Kepuasan pelanggan* (Cetakan I). Unitomo Press.
- Kiroyan, M., Victor P, K. L., & Karuntu, M. M. (2019). *Pengaruh Servicespace dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dihotel Sahid Kawasan Kawanua Manado*. 7(4), 6013–6021.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Manajement 15 Global Edition*. London : Pearson Education, inc.
- Lovelock, Wirtz, J., & Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa Perspektif Edisi 7*. Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Salemba Empat.
- MC, D., & Hall, P. (2008). A framework for the evaluation of winery serviscape. *A New Zealand Case. PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 6(2), 231–247.
- Muliana, I., & Hadian, A. (2021). *Pengaruh Servicespace Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Aceh Corner Medan*. 18–23.
- Mutia, A., & Setiawardani, M. (2019). *Servicescape dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Pada Konsumen Eduplex Bandung*. 5(2), 21–32.

- N, M. R. D. C., Samsudin, A., & Komariah, K. (2020). *Kekuatan Servicescape dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. 2, 215–225.
- Purnama, A. D. S., Muharam, H., & Farradia, Y. (2019). *Pengaruh Servicespace Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Diruang Rawat Inap Kelas II RSUD Kota Bogor)*.
- Putri, O. T., Raharjo, A. M., Remiasa, M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2018). *Analisa Pengaruh Servicespace Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JW Marriott Hotel Surabaya*. 428–440.
- Rijae, Z. M., & Magnadi, R. H. (2018). *Pengaruh Servicespace Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Penumpang Keberangkatan Domestik di Bandara Ahmad Yani Semarang)*. 7(1), 1–11.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Penelitian Tindakan dan Penelitian Evaluasi*. Bandung : Alfabeta.
- Thahir, H., & Wartama, I. K. A. (2021). *Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Babershop di Kota Palu*. 7(4), 310–320.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfication* (Edisi Kedu). Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Vellayati, W. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Vonika, T., & Rahmidani, R. (2020). *Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Uda Fes Kuliner ' s Cabang Juanda di Kota Padang*. 3(1), 108–119.
- Welasasih, A. P., & Suyuthie, H. (2020). *Pengaruh Servicescape Terhadap Keputusan Tamu di UNP Hotel and Convention Center Kota Padang*. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, X, 4–8.
- Yazid. (2008). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia Fakultas Ekonomi UII.

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

A. Petunjuk pengisian

1. Mohon memberi tanda centang (✓) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Sdr/I anggap paling sesuai.
2. Mohon mengisi bagian yang membutuhkan jawaban tertulis.
3. Isilah jawaban pernyataan berikut ini sesuai pendapat anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia.

Sangat Setuju = 5

Setuju (S) = 4

Netral (N) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

B. Identitas responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
4. Usia : ☐ 17 – 22 tahun ☐ 29 – 34 tahun
☐ 23 – 28 tahun ☐ > 35 tahun
5. Berapa kali menggunakan jasa layanan di Kantor Kecamatan Giriwoyo ?
(Jika lebih dari 2 kali silahkan lanjut menjawab pertanyaan berikut)
☐ Sekali ☐ > 2 kali

C. Pertanyaan Kuisisioner

1. Dimensi Kondisi Lingkungan (*Ambient Conditions*)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Tata cahaya dan warna dinding pada bangunan Kantor Kecamatan Giriwoyo nyaman dipandang mata					
2	Saya merasa ukuran dan bentuk bangunan Kantor Kecamatan Giriwoyo indah dan megah					

3	Suasana di Kantor Kecamatan Giriwoyo tenang dan tidak bising					
4	Kantor Kecamatan Giriwoyo menyediakan ruang tunggu yang nyaman dilengkapi AC					
5	Lingkungan Kantor Kecamatan Giriwoyo terjaga dari aroma tidak sedap dengan menggunakan pengharum ruangan					

2. Dimensi Tata Letak Spasial dan Fungsional (*Spatial Layout and Functionality*)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Lantai di Kantor Kecamatan Giriwoyo dirancang dengan baik					
2	Ukuran dan bentuk perabotan disesuaikan dengan tempatnya					
3	Dinding pada Kantor Kecamatan Giriwoyo dirancang dengan baik					
4	Perabotan di Kantor Kecamatan Giriwoyo disusun dengan rapi					
5	Peralatan disusun dengan baik serta terdapat tempat parkir khusus					

3. Dimensi Tanda, Simbol, dan Artefak (*Sign, Symbol, and Artifact*)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Kantor Kecamatan Giriwoyo memiliki tanda / label instansi					
2	Saya merasa Kantor Kecamatan Giriwoyo terdapat petunjuk arah yang memudahkan alur pelayanan					
3	Kantor Kecamatan Giriwoyo memiliki rambu sehingga mempermudah saya ketika akan berkunjung kesana					
4	Saya senang melihat artefak pribadi milik Kantor Kecamatan Giriwoyo					
5	Saya puas dengan gaya dekorasi yang terdapat di Kantor Kecamatan Giriwoyo					

4. Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Secara keseluruhan dimensi lingkungan Kantor Kecamatan Giriwoyo memenuhi harapan saya					
2	Saya puas dengan kondisi lingkungan di Kantor Kecamatan Giriwoyo					

3	Kondisi lingkungan, tata letak spasial dan fungsional serta tanda, symbol dan artefak di Kantor Kecamatan Giriwoyo sesuai dengan yang saya harapkan					
4	Saya akan selalu menggunakan jasa layanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Giriwoyo					
5	Saya bersedia merekomendasikan kepada orang lain karena saya puas dengan lingkungan layanan yang dihadirkan					