

Abstract

This research aims to know the influence of service quality and Servicescape to the satisfaction of visitors in the SAMSAT Krian research is using quantitative data. Sample of this study is SAMSAT visitors Krian Sidoarjo. Sampling of research used as many as 130 people were taken with the spread of questionnaires then tested using SPSS 24. Data analysis is performed with multiple linear regression analyses. The technique used in this study is Nonprobability Sampling i.e. incidental sampling. The results showed that the quality of service and Servicescape were partially or simultaneously affected by the visitor satisfaction in the SAMSAT Krian.

Keywords: *quality service, Servicescape, satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Konsumen SAMSAT Krian Penelitian ini menggunakan data kuantitatif. Sampel dari penelitian ini yaitu Pengunjung SAMSAT Krian Sidoarjo. Pengambilan sampel yang digunakan penelitian sebanyak 130 orang data diambil dengan penyebaran kuesioner kemudian diuji menggunakan program SPSS 24. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* yaitu *sampling insidental*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* berpengaruh secara parsial maupun simultan Terhadap Kepuasan Konsumen di SAMSAT Krian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Servicescape*, Kepuasan