

**PENGARUH PELAYANAN DALAM MANAJEMEN PENGELOLAAN
BANK SAMPAH UNIT PEDULI PASARA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**



**ANDI RIFKAH KIFAYAH ROSADI
K011201244**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**PENGARUH PELAYANAN DALAM MANAJEMEN PENGELOLAAN BANK
SAMPAH UNIT PEDULI PASARA TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**ANDI RIFKAH KIFAYAH ROSADI
K011201244**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

PERNYATAAN PENGAJUAN

**PENGARUH PELAYANAN DALAM MANAJEMEN PENGELOLAAN BANK
SAMPAH UNIT PEDULI PASARA TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

ANDI RIFKAH KIFAYAH ROSADI

K011201244

Skripsi

sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program Studi Kesehatan Masyarakat

pada

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI**PENGARUH PELAYANAN DALAM MANAJEMEN PENGELOLAAN BANK
SAMPAH UNIT PEDULI PASARA TERHADAP KEPUASAN NASABAH****ANDI RIFKAH KIFAYAH ROSADI****K011201244**

Skripsi,

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Kesehatan Masyarakat
pada tanggal 19 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

pada



Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:

Pembimbing 1,



Muh. Fajaruddin Natsir, SKM., M.Kes
NIP. 19890211 201504 1 002

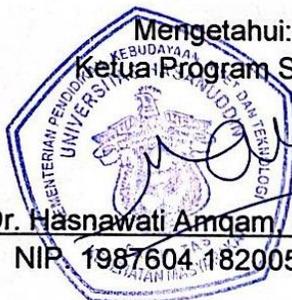
Pembimbing 2,



Basir, SKM., M.Sc.
NIP. 7371130705940008

Mengetahui:

Ketua Program Studi,



Dr. Hasnawati Amqam, SKM., M.Sc
NIP. 1987604 18200501 2 001

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Pengaruh Pelayanan Dalam Manajemen Pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara Terhadap Kepuasan Nasabah" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing Muh. Fajaruddin Natsir., SKM, M.Kes selaku Pembimbing I dan Basir, SKM., M.Sc., selaku pembimbing II. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin

Makassar 20 Juli 2024



ANDI RIFKAH KIFAYAH ROSADI
NIM K011201244

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Dalam Manajemen Pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara Terhadap Kepuasan Nasabah”** sebagai bentuk artikulasi penulis dan bagian dari tugas penulis sebagai akademisi di Fakultas Kesehatan Masyarakat khususnya di program studi Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Tak lupa shalawat beserta salam yang tak henti-henti semoga selalu tercurah limpahkan kehadirat baginda besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya kepada kebenaran hakiki.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua (Bapak A. Muh. Sufriadi, S.Si., MM dan Ibu Rosmawati Djalal, S.E.) yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian, dukungan moral dan materil yang telah diberikan selama ini. Terima kasih telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, mendidik, membimbing, dan mengiringi perjalanan hidup penulis dengan dibarengi alunan doa yang tiada henti agar penulis sukses dalam menggapai cita-cita. Buat kakak dan adikku terkasih Andi Irbah Hanifah Rosady, S.Tr.Ak dan Andi Frisianti Putri Rosadi, terima kasih telah memberi bantuan, dukungan, dan hiburan kepada penulis hingga saat ini.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Muh. Fajaruddin Natsir, SKM., M.Kes selaku pembimbing pertama yang telah memberikan nasehat, arahan, dukungan hingga selesainya penulisan skripsi.
2. Bapak Basir SKM., M.Sc. selaku pembimbing kedua yang telah memberikan nasehat, arahan, dukungan, hingga selesainya penulisan skripsi.
3. Ibu Muflihah Darwis, SKM., M.Kes. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta meluangkan waktu dan memberikan ilmunya kepada penulis.
4. Bapak Prof. Anwar Mallongi, SKM., M.Sc., Ph.D., dan Ibu Dr. Rini Anggraeni, SKM., M.Kes. selaku tim penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Dr. Erniwati Ibrahim, SKM., M.Kes selaku ketua Departemen Kesehatan Lingkungan beserta seluruh dosen Departemen Kesehatan Lingkungan atas segala bantuannya dalam memberikan bimbingan, ilmu dan arahnya kepada penulis selama menjalani pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
6. Semua dosen pengajar Fakultas Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan ilmunya selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
7. Seluruh staf Kecamatan Biringkanaya, Kelurahan Laikang, pengurus Bank Sampah Unit Peduli Pasara dan masyarakat yang bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancara terkait penelitian penulis terima kasih banyak telah membantu dalam proses pengambilan data pada penelitian ini.

8. Sahabat-sahabatku tercinta, Annisa Amaliah Yahya, Adhelin Tiku Rombedatu, Sarmilasari To Kau, Maulya Disti yang selalu sabar mendengarkan keluh kesah penulis dan selalu memberi dukungan, hiburan, dan kasih sayang yang tiada hentinya kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
9. Teman seperjuangan Departemen Kesehatan Lingkungan FKM Unhas Angkatan 2020 (Sarmilasari To Kau, Maulya Disti, Noor Hidayuni, Deary Yosephine, Chelnilo Pasudi, Riangga Putra Saldi, Heldi Anjelina Malolo, Nurwilda Fajriani, Nur Afni Akda Entan, Venny Turu' Allo, Andi Ratu Batara Achdar, Suci Ramadhani, Holyvia Bongga Pasau, Pitriyani Pitra, Nur Andini, Yesi Salembok, Meisya Trimaulidya, Vivi Alfina, Birgita Natasha, Nanang Kurniawan, dan Arjun) atas dukungan, motivasi, semangatnya dan saling berbagi ilmu.
10. Teman-teman SIK (Adhelin Tiku Rombedatu, Ghina Ulfiani, Khaeratun Hisan, Alfina Riyanti, Dwita Maulidyah, Winda Bedrianti, Faliani Tjandra, Lola Azzahra, Yuli Fathiyah, Erik Ryan, Lusy Cornelia dan Nurul Syivani) yang telah memberi bantuan, hiburan, motivasi serta dukungan dalam penyelesaian tugas akhir skripsi.
11. Teman-teman Posko 13 PBL FKM Unhas (Amanda Ria Amelia, Heriani, Jonathan Lazarus, Ni'matul Mar'a, Nurhaliza Darwis, Resty Fastabikul Khaerat) yang telah memberikan pengalaman dan pelajaran berharga kepada penulis semasa kuliah, serta menemani penulis hingga penyusunan skripsi ini selesai.
12. Teman-teman KKN Profesi Kesehatan Desa Galesong Kota (Astri, Ghina, Ar Auliya, Aqilah, Fakhradya, Khadijah, Kak Anita, Ali, dan Hisyam) yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
13. Teman berkelahi saya, Nurhaliza Darwis yang telah menemani dari penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, serta memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
14. Terakhir kepada penulis sendiri, yaitu Andi Rifkah Kifayah Rosadi, terima kasih yang tulus kepada diri saya sendiri atas segala usaha dan dedikasi yang telah saya curahkan selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini. Penulis menghargai setiap malam tanpa tidur, setiap upaya untuk mencari literatur, dan setiap kali penulis berjuang melawan rasa lelah dan putus asa. Terima kasih telah mempercayai diri sendiri, bahkan ketika keadaan terasa sangat berat dan tidak mungkin. Terima kasih, diri sendiri, atas segala usaha dan perjuangan yang telah dilakukan.

Makassar, Juli 2024

Andi Rifkah Kifayah Rosadi

ABSTRAK

Andi Rifkah Kifayah Rosadi. **Pengaruh Pelayanan Dalam Manajemen Pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara Terhadap Kepuasan Nasabah** (dibimbing oleh Muh. Fajaruddin Natsir SKM.,M.Kes dan Basir, SKM., M.Sc).

Latar Belakang: Pelayanan adalah salah satu faktor utama yang mampu memengaruhi kepercayaan nasabah saat menabung di Bank Sampah, karena hal tersebut dapat menarik nasabah lainnya untuk menabung di bank sampah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah model Servqual (*Service Quality*), yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan Dalam Manajemen Pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara Terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan pendekatan SERVQUAL. **Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian *mixed methods* dengan pendekatan kualitatif dan deskriptif kuantitatif untuk mendeskripsikan, meneliti, dan menjelaskan. Metode pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* untuk responden nasabah bank sampah dan *purposive sampling* untuk informan pengelola bank sampah. Sebanyak 55 sampel yang terpilih dan 5 informan. **Hasil:** Uji *Chi-square* menunjukkan bahwa *tangibles* (p-value <0,001), *reliability* (p-value 0,015), *responsiveness* (p-value <0,001), *assurance* (p-value <0,001), dan *empathy* (p-value <0,001) (<0,05) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank sampah. Dari hasil wawancara, bahwa aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* Bank Sampah Unit Peduli Pasara telah cukup memadai. **Kesimpulan:** Terdapat pengaruh kualitas pelayanan aspek *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara. **Saran:** Kepada Dinas Lingkungan Hidup Kota Makassar, disarankan untuk melakukan pelatihan terhadap pengelola Bank Sampah dan sosialisasi secara berkala. Kemudian Bank Sampah Unit Peduli Pasara agar lebih meningkatkan setiap aspek pelayanan terhadap masyarakat, khususnya nasabah Bank Sampah.

Kata Kunci: Bank Sampah, Pelayanan, SERVQUAL, Kepuasan Nasabah, Manajemen

ABSTRACTS

Andi Rifkah Kifayah Rosadi. **The Influence of Service in the Waste Bank Management of the Peduli Pasara Unit on Customer Satisfaction.** (supervised by Muh. Fajaruddin Natsir SKM.,M.Kes and Basir, SKM., M.Sc).

Background: Service is one of the main factors that can affect customer confidence when saving at the Waste Bank, because it can attract other customers to save at the Waste Bank. The theory used in this research is the Servqual (Service Quality) model, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. **Purpose:** This research aims to analyze the influence of service in the management of the Pasara Peduli Unit waste bank on customer satisfaction using the SERVQUAL approach. **Method:** This research uses mixed methods research with qualitative and quantitative descriptive approaches to describe, research and explain. The sampling method uses simple random sampling for waste bank customer respondents and purposive sampling for waste bank manager informants. A total of 55 samples were selected and 5 informants. **Results:** Chi-square test shows that tangibles (p -value <0.001), reliability (p -value 0.015), responsiveness (p -value <0.001), assurance (p -value <0.001), and empathy (p -value <0.001) (<0.05) has a significant influence on waste bank customer satisfaction. From the interview results, the tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy aspects of the Peduli Pasara Unit Waste Bank were quite adequate. **Conclusion:** There is an influence of service quality aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy to customer satisfaction at the Unit Peduli Pasara Waste Bank. **Suggestion:** The Makassar City Environmental Service is advised to carry out training for Waste Bank managers and regular outreach. Then the Pasara Care Unit Waste Bank should further improve every aspect of service to the community, especially Waste Bank customers.

Keywords: Waste Bank, Service, SERVQUAL, Customer Satisfaction, Management

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PENGAJUAN.....	ii
PERNYATAAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACTS.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II METODE PENELITIAN.....	8
2.1. Etik Penelitian.....	8
2.2. Jenis Penelitian.....	8
2.3. Kerangka Konsep.....	8
2.4. Hipotesis Penelitian.....	9
2.5. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
2.6. Populasi dan Sampel.....	9
2.7. Jenis Data dan Instrumen Penelitian.....	11
2.8. Pengumpulan Data.....	11
2.9. Pengolahan dan Analisis Data.....	12
2.10. Penyajian Data.....	12
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	13
3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	13
3.2. Hasil Penelitian.....	16
3.3. Pembahasan.....	40
3.4. Keterbatasan Penelitian.....	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
4.1. Kesimpulan.....	52
4.2. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Timbulan Sampah di Kota Makassar	2
Tabel 1. 2 Data Bank Sampah Unit (BSU) Kecamatan Biringkanaya 2023	3
Tabel 3. 1 Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin Nasabah	16
Tabel 3. 2 Distribusi Berdasarkan Kelompok Usia Nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara, Kelurahan Laikang, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar Tahun 2024	16
Tabel 3. 3 Distribusi Berdasarkan Pekerjaan Nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara, Kelurahan Laikang, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar Tahun 2024	16
Tabel 3. 4 Distribusi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara, Kelurahan Laikang, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar Tahun 2024.....	17
Tabel 3. 5 Distribusi Berdasarkan Tingkat Pendapatan Nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara, Kelurahan Laikang, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar Tahun 2024.....	17
Tabel 3. 6 Distribusi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Aspek Tangibles (bukti fisik) Pada Bank Sampah Unit Peduli Pasara, Kota Makassar Tahun 2024	18
Tabel 3. 7 Distribusi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Aspek Reliability (kehandalan) Pada Bank Sampah Unit Peduli Pasara, Kota Makassar Tahun 2024	18
Tabel 3. 8 Distribusi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Aspek Responsiveness (ketanggapan) Pada Bank Sampah Unit Peduli Pasara, Kota Makassar Tahun 2024	19
Tabel 3. 9 Distribusi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Aspek <i>Assurance</i> (jaminan) Pada Bank Sampah Unit Peduli Pasara,	19
Tabel 3. 10 Distribusi Berdasarkan Kualitas Pelayanan Aspek <i>Empathy</i> (empati) Pada Bank Sampah Unit Peduli Pasara,	19
Tabel 3. 11 Distribusi Berdasarkan Kepuasan Nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara, Kota Makassar Tahun 2024	20
Tabel 3. 12 Analisis Pengaruh Aspek Tangibles dengan Kepuasan Nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara, Kota Makassar Tahun 2024.....	20
Tabel 3. 13 Analisis Pengaruh Aspek Reliability dengan Kepuasan Nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara, Kota Makassar Tahun 2024.....	21
Tabel 3. 14 Analisis Pengaruh Responsiveness dengan Kepuasan Nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara, Kota Makassar Tahun 2024.....	21
Tabel 3. 15 Analisis Pengaruh Assurance dengan Kepuasan Nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara, Kota Makassar Tahun 2024	22
Tabel 3. 16 Analisis Pengaruh <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara, Kota Makassar Tahun 2024	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian	8
Gambar 3. 1 Peta Lokasi Penelitian.....	14
Gambar 3. 2 Alur Kerja Bank Sampah Unit Peduli Pasara	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Penjelasan Responden	59
Lampiran 2. Formulir Persetujuan	60
Lampiran 3. Rekomendasi Persetujuan Etik Penelitian	61
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 5. Pedoman Wawancara	67
Lampiran 6. Lembar Observasi	69
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian PTSP SULSEL	70
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian PTSP Kota Makassar	71
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian Kecamatan Biringkanaya	72
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian	73
Lampiran 11. Analisis Data SPSS	75
Lampiran 12. Hasil Analisis Kualitatif	81
Lampiran 13. Riwayat Hidup Penulis	114

DAFTAR SINGKATAN

Istilah/Singkatan	Kepanjangan/Pengertian
SIPSN	Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional
DLH	Dinas Lingkungan Hidup
WHO	<i>World Health Organization</i>
BSU	Bank Sampah Unit
RT/RW	Rukun Tetangga/Rukun Warga
TPA	Tempat Pembuangan Akhir
TQM	<i>Total Quality Management</i>
SPSS	<i>Statistic Package for Social Science</i>
3R	<i>Reduce, Reuse, Recycle</i>

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Definisi sampah menurut *World Health Organization* (WHO) merupakan sesuatu yang tidak digunakan, tidak dipakai, tidak disenangi atau sesuatu yang dibuang yang berasal dari kegiatan manusia dan tidak terjadi dengan sendirinya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2008 sampah adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia dan/atau proses alam yang berbentuk padat. Sampah dikategorikan menjadi sampah organik dan sampah anorganik. Sampah organik adalah sampah yang berasal dari bahan hayati yang dapat diuraikan oleh mikroorganisme, seperti sisa makanan, sayuran, daun dan buah-buahan. Sedangkan sampah anorganik merupakan sampah yang berasal dari bahan non hayati dan terurai dalam waktu yang sangat lama (Azmin dkk., 2022).

Dari data Sistem Informasi Pengelolaan Sampah Nasional (SIPSN), timbulan sampah di Indonesia sebanyak 96.367 ton per hari atau sama dengan 35.174.059 ton per tahunnya. Adapun sampah terkelola sebesar 64,86% atau sebanyak 22,889,248.06 ton per tahun dan sampah tidak terkelola sebesar 35,14% atau sebanyak 12,400,287.49 ton per tahun. Timbulan sampah di Provinsi Sulawesi Selatan sebanyak 908.859 ton per tahun (SIPSN, 2022). Pada tahun 2021, timbulan sampah di Kota Makassar yakni sebesar 1.023 ton per hari atau sama dengan 373.653 ton per tahunnya (SIPSN, 2021).

Sampah yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kesehatan dan bisa sangat mengganggu kelestarian fungsi lingkungan baik lingkungan pemukiman, hutan, persawahan serta lautan. Dampak yang dapat ditimbulkan diantaranya yaitu pencemaran lingkungan, penyebab penyakit dan penyumbatan saluran air dan banjir (Tentama dkk., 2020). Apabila sampah tidak melalui proses pemilahan terlebih dahulu, maka sampah yang memiliki bahan berbahaya akan tercampur dengan sampah yang lain serta dapat bereaksi sehingga menimbulkan dampak kesehatan. Pemilahan sampah merupakan upaya pemisahan sampah yang dilakukan pada tahap awal sebelum sampah diolah. Proses pemilahan sampah ini dilakukan berdasarkan jenis sampahnya. Agar proses pemilahan sampah ini efektif maka perlu dilakukan dengan berbagai tahapan yaitu dimulai dengan pewardahan, pengumpulan, pengangkutan, pengolahan, hingga pembuangan, melalui pengendalian pengelolaan organisasi yang berwawasan lingkungan (Ahmad dkk., 2022).

Menurut sumber sampahnya, sampah rumah tangga merupakan sumber sampah yang terbanyak yang dihasilkan di Provinsi Sulawesi Selatan yaitu sebesar 52,27% (SIPSN, 2022). Sangat disayangkan bahwa sebagian besar rumah tangga biasanya hanya mengelola sampahnya dengan dengan konsep buang begitu saja (*open dumping*), buang bakar (dibakar begitu saja), gali tutup (*sanitary landfill*), dimana konsep ini sama sekali bukan solusi yang baik. Persoalan ini diperburuk oleh karena pengetahuan serta perilaku masyarakat yang kurang peduli terhadap perilaku hidup sehat dan lingkungan yang bersih dan bebas dari sampah. Tak sedikit dari masyarakat yang belum memiliki kesadaran akan pentingnya

pengolahan sampah, serta banyak dari masyarakat yang mengerti akan pengolahan sampah namun tidak menerapkan perilaku tersebut (Hikmah Perkasa dkk., 2021). Padahal, prinsip pengelolaan sampah telah diatur dalam beberapa regulasi seperti Undang - Undang No. 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2012 Tentang “Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga” sebagai patokan.

Bank sampah menjadi solusi alternatif karena dengan adanya bank sampah, masyarakat disiapkan untuk menabung sampah dari rumah tangga untuk diolah menjadi barang yang bernilai ekonomis. Salah satu bentuk rekayasa sosial dalam memilah sampah adalah dengan menerapkan bank sampah, jenis-jenis sampah yang telah terpilah kemudian dimasukkan ke dalam bank sampah. Peran serta masyarakat yang aktif dalam mengelola sampah kering disebut dengan bank sampah. Keaktifan masyarakat sangat menentukan keberhasilan dalam pengelolaan bank sampah (Sukmaniar dkk., 2023).

Di Kota Makassar terdapat 150 bank sampah yang tersebar di 15 kecamatan di Kota Makassar yang dikelola pihak swasta, tetapi keberadaan bank sampah tersebut belum diketahui sepenuhnya oleh masyarakat. Kadang juga ada masyarakat yang tahu akan keberadaan bank sampah tetapi lokasi yang jauh dari tempat tinggalnya. Sehingga masyarakat malas melakukan pemilahan sampah untuk dibawa ke bank sampah. Akibatnya berdampak pada semakin menumpuknya sampah di tempat pembuangan akhir (TPA) dan bahkan menyebabkan merembahnya TPA illegal di berbagai tempat baik lahan kosong maupun sungai/kanal yang terdapat di wilayah Kota Makassar (Latif dkk., 2023).

Kota Makassar terdiri dari 15 kecamatan yaitu: Mariso, Mamajang, Tamalate, Rappocini, Makassar, Ujung Pandang, Wajo, Bontoala, Ujung Tanah, Kepulauan Sangkarrang, Tallo, Biringkanaya, Manggala, Biringkanaya, dan Tamalanrea. Dari 15 kecamatan tersebut, Kecamatan Biringkanaya memiliki jumlah penduduk tertinggi pada tahun 2022 tercatat sebanyak 213.234 jiwa. Luas wilayah Kecamatan Biringkanaya tercatat 48,22 km persegi atau sekitar 27,43 persen dari luas Kota Makassar secara keseluruhan yang berarti Kecamatan Biringkanaya merupakan kecamatan terbesar di Kota Makassar (Badan Pusat Statistik Kota Makassar, 2023).

Tabel 1. 1 Timbulan Sampah di Kota Makassar

Kecamatan	Timbulan Sampah M³/hari	Persentase Terhadap Timbulan Sampah (%)
Mariso	160,32	4,11
Mamajang	159,15	4,08
Makassar	230,04	5,89
Ujung Pandang	70,52	1,81
Wajo	90,06	2,31
Bontoala	162,40	4,16
Tallo	399,31	10,23
Ujung Tanah	98,06	2,51
Panakkukang	380,00	9,73
Tamalate	489,91	12,55

Kecamatan	Timbulan Sampah M ³ /hari	Persentase Terhadap Timbulan Sampah (%)
Biringkanaya	553,33	14,17
Manggala	402,69	10,31
Rapocini	397,38	10,18
Tamalanrea	272,60	6,98
Kep. Sangkarrang	38,28	0,98
Total Timbulan Sampah	3.904,05	100

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar (2021) dalam Muhlis (2022)

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah timbulan sampah terbanyak di Kecamatan Biringkanaya, yakni 553,33 m³ /hari atau 14,17%, hal itu seiring dengan jumlah penduduk terbanyak yang tercatat 210.792 jiwa tahun 2020. Semakin banyak penduduk, semakin banyak pula timbulan sampah yang dihasilkan.

**Tabel 1. 2 Data Bank Sampah Unit (BSU)
Kecamatan Biringkanaya 2023**

N o	Kelurahan	Jumlah RW	ORW	Jumlah BSU	Nama BSU	Jumlah nasabah aktif	Status
1	Sudiang Raya	11	1	11	Sipakainga	15	Aktif
2			2		Rafflesia Mannuruki		Baru terbentuk
3			3		Adipura 3	20	aktif
4			3		Anugrah Pajjaiang	65	aktif
5			01		RS Pertamina	15	aktif
6			4		Sipatokkong	40	aktif
7			7		Sakura	20	aktif
8			8		Bragi Indah	25	aktif
9			9		Rahmat	19	aktif
10			10		Baktiku		Baru terbentuk
11			11		Wasar		Baru terbentuk
12	Untia		1	5	Phinisi Sande	20	aktif
13			2		Jolloro	25	aktif
14			3		Untia Toa	20	aktif
15			4		Salodong	15	aktif
16			5		Lepa-lepa	82	aktif
17	PAI	14	1	6	Sipongi	35	aktif
18			1		Mandiri01	40	Tidak aktif
19			1		SMK Kehutanan	50	aktif
20			3		Mandiri 03	36	aktif
21			8		Makarti	10	aktif
22			9		Mandiri 09	65	aktif

No	Kelurahan	Jumlah RW	ORW	Jumlah BSU	Nama BSU	Jumlah nasabah aktif	Status
23	Sudiang	12	1	5	Bahagia	12	aktif
24			4		Mannnyikkoa ya		Tidak aktif
25			5		Anggrek		Tidak aktif
26			7		Kalangtubung	89	aktif
27			9		Tirasa	50	aktif
28	Paccerakang	7	1	3	Ingarang	45	aktif
29			2		Sakinah		Tidak aktif
30			3		Wastepedia	15	aktif
31			4		Bukkang Mata		Tidak aktif
32	Laikang	13	1	8	Mandiri Tani	48	aktif
33			3		Lestari	39	aktif
34			4		Flamboyan		Tidak aktif
35			8		Rewata	33	Baru terbentuk
36			9		Nusa Indah	25	aktif
37			9		Aspur	30	aktif
38			12		Peduli Pasara	85	aktif
39			13		Bersatu	40	aktif
40	Berua	8	3	5	Bina Mandiri	25	aktif
41			4		Berlian		Tidak aktif
42			5		Sikamaseang	50	aktif
43			7		Sukses Aulia	65	aktif
44			8		Sukses Makmur	25	Tidak aktif
45	Katimbang	7	4	4	Mekar Keberkahan		Tidak aktif
46			5		Awar Kesatuan	51	aktif
47			6		Resky Bersama	35	aktif
48			7		Melati	50	aktif
49	Bakung	10	7	3	Asri Mandiri		Tidak aktif
50			9		Somidah	45	aktif
51			9		Paris II	65	tidak aktif
52	Bulurokeng	14	3	7	Bina Warga		Tidak aktif
53			8		Bintang Reski		Tidak aktif

No	Kelurahan	Jumlah RW	ORW	Jumlah BSU	Nama BSU	Jumlah nasabah aktif	Status
54			9		Mutiara Asri		Tidak aktif
55			11		Mutiara Bersinar		Tidak aktif
56			12		Mutiara Jelita		Tidak aktif
57			13		Lestari Sepakat		Tidak aktif
58			14		Indah Berseri		Tidak aktif
59	Daya	9	9	1	Rusunawa	21	Aktif kembali

Sumber: Data Sekunder Kecamatan Biringkanaya, 2023

Pada tahun 2022, Bank Sampah Unit Peduli Pasara merupakan bank sampah dengan reduksi sampah anorganik terbesar kedua di Kecamatan Biringkanaya dan masuk dalam sepuluh besar terbanyak jumlah reduksi sampah anorganik di Kota Makassar yakni sebesar 11.130 kg. Sampai saat ini, Bank Sampah Unit Peduli Pasara memiliki 85 nasabah aktif dari 110 nasabah. Dalam menjalankan bisnisnya, bank sampah ini masih menggunakan sistem yang sederhana yaitu secara tertulis.

Keikutsertaan dan peran masyarakat dalam program pengelolaan Bank Sampah tentunya dapat mengurangi beban lingkungan dengan adanya bahaya sampah, banyaknya sampah, dan jumlah sampah yang ada di Kota Makassar. Partisipasi rumah tangga merupakan keikutsertaan setiap rumah tangga dalam mengikuti setiap kegiatan ataupun program bank sampah yang ditetapkan pemerintah sehingga setiap rumah tangga ikut diberdayakan dan turut berperan aktif dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pemeliharaan (Ratiabriani & Purbadharmaja, 2016). Hasil penelitian Saldi (2024) menunjukkan bahwa masyarakat Kelurahan Laikang sudah menyadari pentingnya Bank Sampah Unit Peduli Pasara. Meskipun perbedaan sikap positif antara nasabah dan bukan nasabah ini cukup sedikit, hal ini menunjukkan bahwa mungkin terdapat perbedaan dalam pemahaman atau pengalaman mereka terkait bank sampah. Sebagian besar responden menunjukkan sikap positif, namun masih ada responden bukan nasabah yang memiliki sikap negatif.

Masyarakat dapat mengaplikasikan pengelolaan Bank Sampah dalam mengurangi jumlah sampah yang dihasilkan oleh sampah rumah tangga atau di lingkungan sekitarnya. Selain itu, Bank Sampah diperlukan untuk mengatasi peningkatan beban anggaran dana dalam mengangkut dan mengolah sampah. Hal ini mengingat jumlah sampah yang dihasilkan di Indonesia sangat banyak. Jumlah sampah di Indonesia semakin hari semakin bertambah, sehingga tidak menutup kemungkinan anggaran dana yang diperlukan juga ikut meningkat. Pengelolaan Bank Sampah memiliki banyak dampak positif diantaranya adalah dapat meningkatkan kesehatan masyarakat, mengurangi berbagai dampak negatif pada

lingkungan, mengubah kebiasaan atau perilaku masyarakat, serta memiliki nilai-nilai jual yang mampu menambah pendapatan dan kesejahteraan masyarakat (Rachmawati dkk., 2019).

Pelayanan bank sampah terhadap kepuasan nasabah perlu dinilai sehingga dapat diketahui posisi kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank sampah menjadi rekomendasi bagi bank sampah dalam perbaikan pelayanan kepada nasabah. Faktor-faktor yang dianggap penting dan belum memberikan kepuasan harus ditingkatkan dan faktor-faktor yang dianggap penting sudah memberikan pelayanan yang harus memuaskan dan harus dipertahankan. Pada saat menabung di Bank Sampah, pelayanan adalah salah satu faktor utama yang mampu mempengaruhi kepercayaan nasabah karena hal tersebut dapat menarik nasabah lainnya untuk menabung di bank sampah. Hal tersebut menjadi penting jika dikaitkan dengan keberadaan bank sampah yang harus dapat menarik dan mendorong minat masyarakat untuk menjadi nasabah. Dengan kata lain, pelayanan prima menjadi kata kunci penting dalam hal ini. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat (Wirawan & Yandri, 2023).

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu kunci keberhasilan pelayanan yang menjadi cerminan baik atau tidaknya kualitas pelayanan, termasuk dalam pelayanan pengelolaan sampah. Pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan adalah model Servqual (*Service Quality*) yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Pardalita, 2021). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Setyabudhi dkk (2018) dalam Pardalita (2021) menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut dapat memberikan gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengelolaan sampah.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh pelayanan dalam manajemen pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara terhadap kepuasan nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh *tangibles* dalam pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah ada pengaruh *reliability* dalam pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah ada pengaruh *responsiveness* dalam pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara terhadap kepuasan nasabah?
4. Apakah ada pengaruh *assurance* dalam pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara terhadap kepuasan nasabah?
5. Apakah ada pengaruh *empathy* dalam pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara terhadap kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis Pengaruh Pelayanan Dalam Manajemen Pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara Terhadap Kepuasan Nasabah.

1.3.2. Tujuan Khusus

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *tangibles* dalam manajemen pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk menganalisis pengaruh *reliability* dalam manajemen pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk menganalisis pengaruh *responsiveness* dalam manajemen pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara terhadap kepuasan nasabah.
4. Untuk menganalisis pengaruh *assurance* dalam manajemen pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara terhadap kepuasan nasabah.
5. Untuk menganalisis pengaruh *empathy* dalam manajemen pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara terhadap kepuasan nasabah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi peneliti selanjutnya dan menjadi perbandingan jika ada peneliti yang ingin mengembangkan penelitian lebih lanjut terkait pengaruh pelayanan dalam manajemen pengelolaan bank sampah terhadap kepuasan nasabah.

1.4.2. Manfaat Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran dan informasi terkait pengaruh pelayanan dalam manajemen pengelolaan bank sampah terhadap kepuasan nasabah yang kemudian menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan kebijakan terkait aspek pelayanan.

1.4.3. Manfaat Praktik

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan dan wawasan bagi peneliti, sekaligus menjadi pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dan pembelajaran.

BAB II METODE PENELITIAN

2.1. Etik Penelitian

Penelitian ini telah diajukan pada komisi bagian etik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin dan telah mendapatkan persetujuan etik: Nomor.1392/UN4.14.1/TP.01.02/2024.

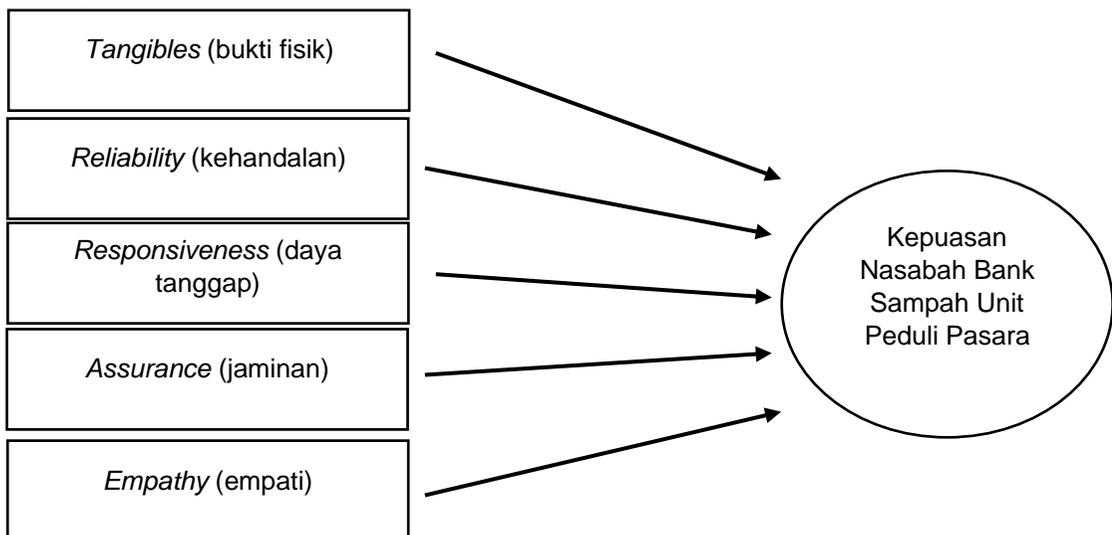
2.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian *mixed methods* dengan pendekatan kualitatif dan deskriptif kuantitatif untuk mendeskripsikan, meneliti, dan menjelaskan Pengaruh Pelayanan dalam Manajemen Pengelolaan Bank Sampah Unit Peduli Pasara Terhadap Kepuasan Nasabah. Metode *mix method* dipilih untuk memperoleh penjelasan dan pemahaman riil serta mendalam mengenai pengaruh antara berbagai variabel atas suatu fenomena sosial. Sebelum disebar, daftar pertanyaan kuisioner melalui proses uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kualitas dari instrumen penelitian yang digunakan (Narottama, 2022).

Metode penelitian yang digunakan adalah *mixed method* (metode kombinasi). Pendekatan *mix method research design* merupakan suatu proses pengumpulan, analisis, dan menggabungkan hasil penelitian kuantitatif dan kualitatif dalam satu penelitian utuh. Ditegaskan pula dengan pernyataan Sugiyono (2014, hlm. 404) bahwa *mix method* (metode campuran) merupakan metode penelitian yang mengintegrasikan antara kuantitatif dan kualitatif secara berdampingan agar memperoleh data yang komprehensif, valid, reliabel, dan objektif (Tameon dkk., 2022).

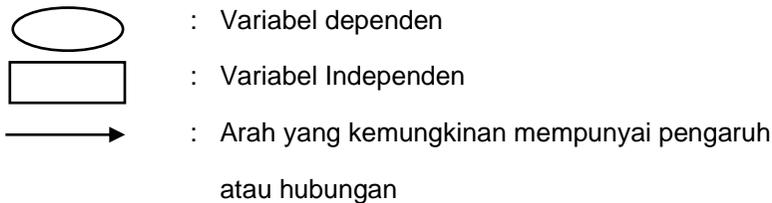
2.3. Kerangka Konsep

Berdasarkan teori yang dipaparkan dan ditelaah dari berbagai sumber, maka kerangka konsep yang berhubungan dengan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian

Ket :



2.4. Hipotesis Penelitian

2.4.1. Hipotesis Null (H₀)

- a. Tidak ada pengaruh antara pelayanan dalam aspek *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah bank sampah
- b. Tidak ada pengaruh antara pelayanan dalam aspek *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah bank sampah
- c. Tidak ada pengaruh antara pelayanan dalam aspek *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah bank sampah
- d. Tidak ada pengaruh antara pelayanan dalam aspek *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah bank sampah
- e. Tidak ada pengaruh antara pelayanan dalam aspek *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah bank sampah

2.4.2. Hipotesis Alternatif (H_a)

- a. Ada pengaruh antara pelayanan dalam aspek *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah bank sampah
- b. Ada pengaruh antara pelayanan dalam aspek *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah bank sampah
- c. Ada pengaruh antara pelayanan dalam aspek *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah bank sampah
- d. Ada pengaruh antara pelayanan dalam aspek *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah bank sampah
- e. Ada pengaruh antara pelayanan dalam aspek *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah bank sampah.

2.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Jalan Permata Sudiang Raya, RW 12, Kelurahan Laikang, Kecamatan Biringkanaya, Kota Makassar. Pada Bulan Februari – Maret 2024.

2.6. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang sesuai dengan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengelola dan 110 nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara.

2. Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* ini adalah teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data. Informan dalam penelitian ini adalah pengelola/pengurus Bank Sampah Unit Peduli Pasara sebanyak 5 informan.

3. Sampel

Sampel adalah sebagian obyek yang diambil saat penelitian dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili populasi. Terdapat dua kriteria sampel yaitu kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Adapun kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Kriteria inklusi adalah ciri-ciri atau kriteria yang perlu diperhatikan dan dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang akan diambil sebagai sampel. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah

1. Nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara yang bersedia menjadi responden
2. Nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara yang berdomisili di Kelurahan Laikang

b. Kriteria eksklusi adalah ciri-ciri atau kriteria anggota populasi yang tidak dapat di ambil sebagai sampel. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah

1. Nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara yang tidak bersedia menjadi responden
2. Responden yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap

Adapun sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (1990). Dengan populasi sebanyak 110 dengan koefisien kepercayaan 95 % dan *sampling error* sebesar 5 %. Dikarenakan besarnya populasinya diketahui, maka rumus ukuran sampel menggunakan rumus mencari sampel (Lemeshow, 1990):

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = populasi sebesar 110

Z = Nilai standar distribusi, $\alpha = 5\% = 1,96$

d = presisi absolut (10%) atau tingkat kesalahan

p = maksimal estimasi/proposisi

q = 1-p

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{110 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,1)^2(110-1) + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = \frac{110 \cdot (3,8416) \cdot (0,25)}{0,01 \cdot (109) + (3,8416) \cdot (0,25)}$$

$$n = \frac{105,644}{2,0504} = 51,52 \approx 55 \text{ sampel}$$

Dengan demikian, sampel yang digunakan sejumlah 55 orang. Teknik sampling yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* dengan kriteria inklusi. Teknik ini dikatakan *simple* atau sederhana karena pengambilannya dilakukan secara acak, tanpa memerhatikan strata.

2.7. Jenis Data dan Instrumen Penelitian

1. Jenis Data Penelitian

Jenis data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh dari bank sampah pusat, *website*, buku-buku, artikel dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian dan data primer yang diperoleh melalui subjek penelitian.

2. Instrumen Penelitian

Alat pengumpul data dan instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari lembar pedoman wawancara dan kuesioner yang berisi rangkaian pertanyaan tertulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti dengan mengacu pada variabel-variabel penelitian untuk mendapatkan informasi dari para responden. Kemudian *handphone* untuk merekam suara dan dokumentasi penelitian.

2.8. Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Lembar Wawancara

Lembar wawancara yang digunakan untuk mengumpulkan data, untuk mengetahui secara mendalam mengenai pelayanan pengelola/pengurus Bank Sampah Unit Peduli Pasara.

b. Kuesioner (angket)

Teknik pengumpulan data yang berisi rangkaian pertanyaan tertulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti dengan mengacu pada variabel-variabel penelitian untuk mendapatkan informasi dari para responden.

c. Observasi (pengamatan)

Yaitu pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis terhadap objek penelitian guna memperoleh bahan dan data yang diperlukan.

d. *Interview* (wawancara)

Yaitu dengan mengadakan wawancara dengan beberapa responden yang berkaitan dengan penelitian.

e. Data sekunder yang diperoleh dari pengumpulan dokumen seperti data reduksi sampah anorganik bank sampah unit, buku nasabah Bank Sampah Unit Peduli Pasara, dan sumber-sumber lainnya yang terkait dengan penelitian.

2.9. Pengolahan dan Analisis Data

1) Pengolahan data

Data primer yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara dengan menggunakan kuesioner dibuat dalam master tabel kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS kemudian dianalisis. Adapun prosedurnya sebagai berikut

- a. *Editing* untuk memeriksa adanya kesalahan atau kekuranglengkapan data yang diisi oleh responden
- b. *Coding* adalah member kode nomor jawaban yang diisi oleh responden yang ada dalam daftar pertanyaan. Hal ini dilakukan untuk memudahkan proses tabulasi data/*entry data*.
- c. Tabulasi data dengan bantuan komputer sesuai dengan variabel yang diteliti dan kebutuhan analisis untuk memudahkan proses pengolahan data.

2) Analisis Data

Analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan program SPSS yang meliputi:

a. Analisis Univariat

Untuk mengetahui gambaran masing-masing variabel yang dipaparkan dalam tabel distribusi frekuensi. Adapun variabel dalam penelitian ini antara lain bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati.

b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap 2 variabel yang diduga berhubungan dengan menggunakan uji *Chi-Square* (χ^2) dengan menggunakan $\alpha = 0,05$. Dalam penelitian ini, uji *chi square* digunakan sebagai uji dependensi untuk menguji hipotesis, mengenai ada dan tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Teknik analisis data kualitatif dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Setelah mendapatkan data tahap selanjutnya yaitu menganalisis data tersebut melalui reduksi data, mereduksi data yaitu merangkum, memilih dan memilah hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari temanya dan polanya.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif/kata-kata dan mudah dipahami.

c. *Conclusion Drawing atau Verification* (Simpulan atau verifikasi)

Selanjutnya peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah diproses melalui reduksi data dan pemaparan data.

2.10. Penyajian Data

Data yang telah dianalisis disajikan dalam bentuk narasi, tabel, grafik, untuk membahas hasil penelitian.