

## PENGARUH PELAYANAN PENGELOLA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SAMPAH

Aldy Wirawan<sup>1</sup>, Pitri Yandri<sup>2</sup>

<sup>1&2</sup>Program Studi S-1 Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta  
[p.yandri@gmail.com](mailto:p.yandri@gmail.com)

### Abstract

Waste banks are increasingly important to assist government programs in reducing household waste. The government has recognized the existence of waste banks as a community-based waste management organizational entity through various laws and regulations. As an organization, waste banks must also adhere to sound management principles, including how to serve service users/customers (in this case, people who save their waste). However, research on waste banks focuses a lot on their role in the environment and how their members participate. Here, research related to management services functions is rarely carried out by researchers. Therefore, this study examines the effect of management services on the satisfaction of waste bank customers. We use the service and customer satisfaction theory and break it down into measurable indicators. This study looked at the Hibiscus Waste Bank in South Tangerang City. To answer the formulation of the problem, we surveyed more than 30 customers *purposively* through a questionnaire instrument. Then we examined it with the Structural Equation Modelling. We found strong evidence that physical evidence, responsiveness, empathy, assurance, and service reliability significantly affected waste bank customer satisfaction. Further elaboration of the findings we present more fully in this article.

**Keywords:** waste bank, services, customer satisfaction

### Abstrak

Entitas atau keberadaan bank sampah semakin penting dalam upaya membantu program pemerintah dalam mengurangi sampah rumah tangga. Keberadaan bank sampah telah diakui pemerintah sebagai entitas organisasi pengelolaan sampah berbasis komunitas melalui berbagai peraturan perundang-undangan. Sebagai sebuah organisasi, bank sampah juga harus mematuhi prinsip-prinsip manajemen yang baik, termasuk tentang bagaimana melayani pengguna layanan/nasabah (dalam hal ini masyarakat yang menabung sampah mereka). Namun demikian penelitian tentang bank sampah banyak berfokus pada peran mereka terhadap lingkungan hidup dan bagaimana anggota mereka berpartisipasi. Penelitian ini mengkaji bagaimana pengaruh pelayanan pengelola terhadap kepuasan nasabah bank sampah. Kami menggunakan teori pelayanan dan kepuasan nasabah dan merincinya ke dalam indikator-indikator terukur. Penelitian ini mengamati Bank Sampah Kembang Sepatu di Kota Tangerang Selatan. Dalam rangka menjawab rumusan masalah, kami melakukan survey terhadap lebih dari 30 orang nasabah secara *purposive* melalui instrumen kuesioner. Kemudian kami mengujinya dengan Model Persamaan Struktural. Kami menemukan bukti kuat bahwa aspek bukti fisik, daya tanggap, empati, jaminan, dan kehandalan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank sampah. Elaborasi lebih lanjut atas temuan tersebut kami sajikan secara lebih lengkap di dalam artikel ini.

**Kata Kunci:** bank sampah, pelayanan, kepuasan nasabah

## PENDAHULUAN

Dewasa ini, permasalahan sampah menjadi sebuah ancaman tersendiri bagi keberlangsungan dunia. Bahkan disisi lain, sampah merupakan masalah serius yang harus dihadapi oleh Negara berkembang seperti di Indonesia maupun Negara maju sekalipun. Menurut *World Health Organization* (WHO) yang dikutip oleh Budiman (2007), sampah adalah sesuatu yang tidak digunakan, tidak dipakai, tidak disenangi, atau sesuatu yang dibuang berasal dari kegiatan manusia dan tidak terjadi dengan sendirinya.

Sesuai dengan No. Pasal 28 ayat (1) UU. 18/2008 tentang Pengelolaan Sampah, permasalahan mengenai sampah bukan lagi menjadi tanggung jawab pemerintah ataupun lembaga-lembaga tertentu, melainkan tanggung jawab bersama (masyarakat). Dalam ayat (1) pada undang-undang tersebut dinyatakan bahwa “masyarakat dapat berperan dalam pengelolaan sampah yang diselenggarakan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah”. Undang-undang tersebut juga menyebutkan bahwa peran pemerintah salah satunya menumbuhkembangkan dan meningkatkan kesadaran budaya masyarakat dalam pengelolaan sampah, serta memfasilitasi pengembangan pengelolaan sampah.

Peraturan perundang-undangan tersebut memberikan dampak terhadap peningkatan keterlibatan masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya masyarakat atau komunitas yang mendirikan bank sampah. Keberadaan bank sampah cukup efektif dalam mengelola sampah, terutama dari aspek implementasi *reduce, reuse, dan recycle* (3R) (Utami, 2013; Suryani 2014; Nilan dan Wibawanto 2015; Dewanti *et al.* 2020). Temuan studi tersebut paralel dengan semangat dan tujuan yang terkandung dalam Peraturan Menteri Negara Lingkungan Hidup RI No. 13/2012 tentang Pedoman Pelaksanaan *Reduce, Reuse, dan Recycle* melalui bank sampah. Dalam beberapa kasus, bank sampah berperan sebagai bantalan perekonomian keluarga dan bahkan meningkatkan kesejahteraan keluarga (Aminudin dan Manggolo 2017; Nani dan Selvi 2019; Linawati 2020). Studi tersebut menyiratkan makna, bahwa bank sampah memiliki tujuan lingkungan, ekonomi dan sosial secara bersamaan. Pada aspek lingkungan, bank sampah bertujuan menangani sampah rumah tangga melalui kegiatan 3R. Dalam aspek ekonomi, bank sampah bertujuan dapat menjadi tambahan pendapatan keluarga karena sampah merupakan instrumen tabungan bagi nasabah yang menjadi anggota bank sampah. Dan dalam aspek sosial, keberadaan bank sampah dapat meningkatkan partisipasi masyarakat.

Bank Sampah adalah suatu tempat yang digunakan untuk mengumpulkan sampah yang sudah dipilah-pilah. Hasil dari pengumpulan sampah yang sudah dipilah akan disetorkan ke tempat pembuatan kerajinan dari sampah atau pengepul sampah. Bank sampah di kelola menggunakan sistem seperti perbankan yang dilakukan oleh petugas sukarelawan.

Bank sampah berdiri karena adanya keprihatinan masyarakat akan lingkungan hidup yang semakin lama semakin dipenuhi dengan sampah baik organik maupun anorganik. Sampah yang semakin banyak tentu akan menimbulkan banyak masalah, sehingga memerlukan pengolahan seperti membuat sampah menjadi bahan yang berguna. Pengolahan sampah dengan sistem bank sampah ini di harapkan mampu membantu pemerintah dalam menangani sampah dan meningkatkan ekonomi masyarakat.

Bank sampah memiliki beberapa manfaat bagi manusia dan lingkungan hidup seperti membuat lingkungan lebih bersih, menyadarkan masyarakat akan pentingnya kebersihan, dan membuat sampah menjadi Barang Ekonomis. Manfaat bank sampah untuk masyarakat adalah dapat menambah penghasilan masyarakat karena saat mereka menukarkan sampah mereka akan mendapatkan imbalan berupa uang yang dikumpulkan dalam rekening yang mereka miliki. Masyarakat dapat sewaktu – waktu mengambil uang pada tabungannya saat tabungannya sudah terkumpul banyak. Hal lain yang diduga berpengaruh terhadap tingginya menabung nasabah yaitu kualitas pelayanan yang diberikan pengurus BKS terhadap nasabah. Nasabah umumnya mempunyai perilaku bangga apabila dilayani secara baik oleh pengurus bank sampah, untuk

itu BKS dapat menjadikan pelayanan sebagai alat untuk menaikkan kepuasan nasabah dalam menabung bank sampah.

Sebagai bank sampah pelopor di kota Tangerang Selatan, BKS menjadi percontohan yang difasilitasi dan dibina oleh Kantor Lingkungan Hidup Kota Tangerang Selatan sebagai instansi Pemerintah yang menitikberatkan pada pengelolaan sampah mulai di sumber sebelum masuk ke Tempat Pengelolaan Akhir (TPA) Kota Tangerang Selatan. Sebagai bank sampah percontohan, beberapa aspek harus dibina dan dikembangkan dalam upaya pelayanan bank sampah terhadap kepuasan nasabah. Aspek teknis, aspek ekonomi, aspek lingkungan, aspek peran, aspek kelembagaan dan aspek kebijakan menjadi aspek utama pembinaan dan pengembangan bank sampah. Dengan pembinaan dan pengembangan beberapa aspek pengelolaan sampah, diharapkan pelayanan bank sampah terhadap nasabah mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan.

Pada dasarnya bank sampah merupakan konsep pengumpulan sampah kering dan dipilah serta memiliki manajemen layaknya perbankan, tetapi yang ditabung bukan uang melainkan sampah. Warga yang menabung (menyerahkan sampah) disebut nasabah dan memiliki tabungan serta dapat meminjam uang nantinya. Seperti halnya sebuah bank komersil, kita bisa membuka rekening di sebuah bank sampah. Secara berkala kita bisa mengisi tabungan kita dengan sampah non-organik yang ditimbang dan diberi nilai moneter, sesuai harga yang sudah ditentukan oleh para pengepul.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan dalam pengelolaan sampah di bank sampah kembang sepatu terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan bank sampah terhadap kepuasan nasabah perlu dinilai dengan menggunakan standar penilaian sesuai peraturan perundang-undangan 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 Baginda, 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 (Maddy, 2009). Bagi Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Maka dari itu ada beberapa aspek yang perlu dikembangkan dalam upaya meningkatkan suatu kinerja serta pelayanan pada bank sampah adalah aspek teknis, aspek ekonomi, aspek lingkungan, aspek peran, aspek kelembagaan dan aspek kebijakan (Van de Klundert and Anschutz, 2004).

## **METODE**

Penelitian ini merupakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode digunakan untuk meneliti pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen). Metode Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2016).

**Tabel 1 Matriks Jenis Data dan Metode**

Tujuan Penelitian	Jenis Data	Metode & Teknik Analisis	Luaran ( <i>Output</i> )
Mengidentifikasi pola pelayanan pengelola (manajemen dalam melayani nasabah bank sampah)	Kualitatif	<i>Data Reduction</i> (Redaksi Data), <i>Data Display</i> (Penyajian Data), <i>Conclusion Drawing/Verification</i> .	Hasil analisis pola pelayanan pengelola (manajemen dalam melayani nasabah bank sampah)
Menganalisis pengaruh pelayanan pengelola (manajemen) terhadap kepuasan nasabah bank sampah	Kuantitatif	Model Persamaan Struktural (SEM)	Hasil analisis pelayanan untuk pengelola (manajemen) terhadap kepuasan nasabah bank sampah

**Prosedur dan Sumber Pengambil Data.**

Teknik perolehan data dalam penelitian menggunakan teknik yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016:225) yang terdiri dari wawancara, observasi, dokumentasi dan Model Persamaan Struktural (SEM). Teknik Wawancara di sini dengan tanya jawab kepada Ketua Pengurus dan Staff serta nasabah. Tujuan wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelayanan.

Informan dalam penelitian ini adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian kualitatif tidak dipersoalkan jumlah informan, tetapi bisa tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan kunci dan kompleksitas dari social yang diteliti. Variabel terikat adalah suatu ciri yang disebabkan oleh suatu dampak ataupun mendapatkan pengaruh dari faktor bebas. Elemen berikut ini dalam Investigasi kuantitatif adalah sebagai sebuah penyebab yang dijelaskan dalam suatu fokus atau topik studi. Bagian ini biasanya dengan simbol Y. Berikut tabel variabel dan indikator dibawah ini:

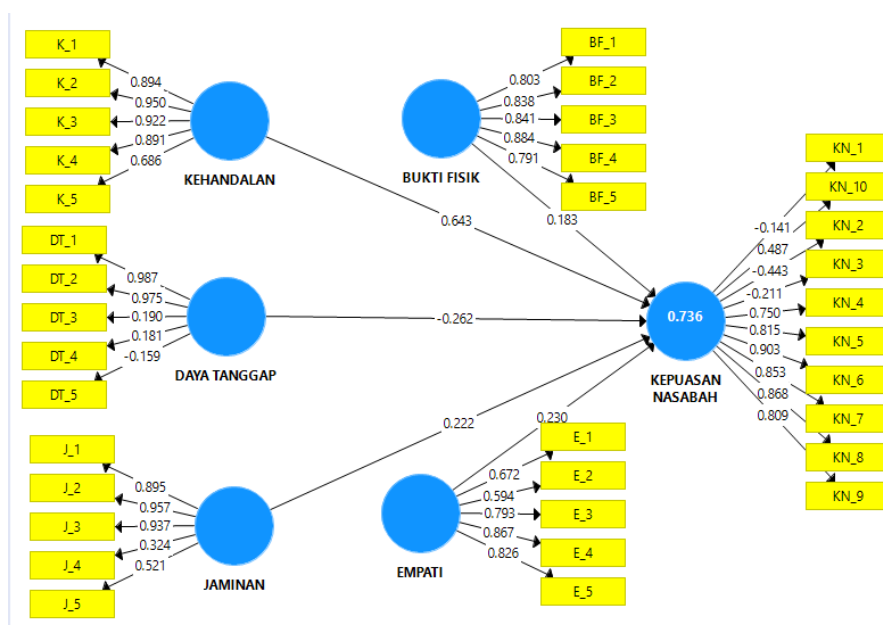
**Tabel 2. Variabel dan Indikator**

Variabel	Indikator
Pelayanan  Tjiptono (2016:51)	Bukti langsung ( <i>tangibles</i> )
	Kehandalan ( <i>reliability</i> )
	Daya tangkap ( <i>responsiveness</i> )
	Jaminan ( <i>assurance</i> )
	Empati ( <i>Empaty</i> ),
Kepuasan Nasabah  Tjiptono (2016:25)	Kinerja ( <i>performance</i> )
	Kepercayaan produk
	Kesesuaian ( <i>conformance</i> )
	Kemampuan jasa ( <i>serviceability</i> )
	Kualitas yang dipersepsikan ( <i>perceived quality</i> ).

Menurut Sugiyono (2016) mengemukakan teknik analisis data merupakan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu :*Data Reduction* (Redaksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing/Verification*. Model kerja analisis tersebut dapat dilihat pada dua gambar di bawah ini.

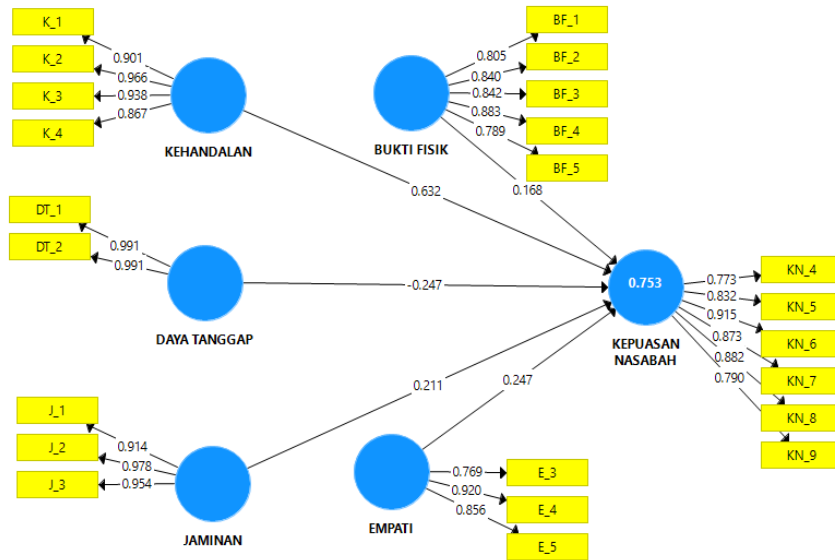
## HASIL

Analisis data yang dipakai digunakan pada penelitian merupakan SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan SmartPLS 3.0 Analisis pada penelitian ini dibentuk oleh 5 Variabel Eksogen, yaitu *Tangibel* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati). dan variabel endogen yaitu Kepuasan Nasabah.



Gambar 1 Diagram Jalur Model Pertama

Pada tabel 4.7 terdapat 12 item indikator yang tidak mencapai kriteria penilaian loading factor yaitu indikator DT\_3, DT\_4, DT\_5, E\_1, E\_2, J\_4, J\_5, K\_5, KN\_1, KN\_2, KN\_3, KN\_10 maka langkahselanjutnya adalah indikator tersebut harus dieliminasi dari model dan dilakukan perhitungan ulang.



Gambar 2. Diagram Jalur Model Kedua

Gambar 2. diketahui bahwa nilai yang dihasilkan pada semua indikator sudah mencapai nilai loading factor diatas 0.70

Hasil Tabel 4.8 diketahui bahwa semua indikator sudah mencapai nilai *loading factor* >0.70 dan dinyatakan valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pada model sudah memenuhi nilai *loading factor*.

**Tabel 3. Nilai AVE (Average Variance Extracted)**

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
BUKTI FISIK	0,693
DAYA TANGGAP	0,981
EMPATI	0,724
JAMINAN	0,901
KEHANDALAN	0,844
KEPUASAN NASABAH	0,715

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 3. diatas bahwa hasil nilai *Average Variance Extracted* (AVE) yang didapat pada semua konstruk lebih besar dari 0.5, sehingga model dapat dikatakan telah memenuhi kriteria penilaian *convergent validity*.

**Tabel 4. Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha***

	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Bukti Fisik	0,918	0,894
Daya Tanggap	0,991	0,981
Empati	0,887	0,815
Jaminan	0,965	0,945
Kehandalan	0,956	0,938
Kepuasan Nasabah	0,938	0,920

Sumber: Data primer diolah, 2022

**Uji Path Coefficients**

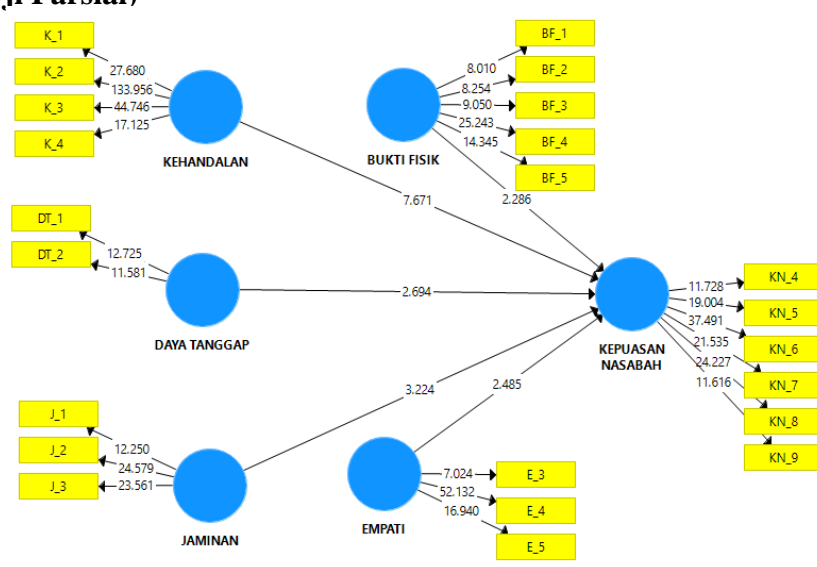
**Tabel 5. Path Coefficients**

	Original Sample (O)
BUKTI FISIK -> KEPUASAN NASABAH	0,168
DAYA TANGGAP -> KEPUASAN NASABAH	-0,247
EMPATI -> KEPUASAN NASABAH	0,247
JAMINAN -> KEPUASAN NASABAH	0,211
KEHANDALAN -> KEPUASAN NASABAH	0,632

Sumber: Data primer diolah, 2022

**Pengujian Hipotesis**

**Uji T (Uji Parsial)**



**Gambar 3. Hasil Bootstrapping**

**Tabel 6. Uji Hipotesis**

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<b>Bukti Fisik -&gt; Kepuasan Nasabah</b>	0,168	2,286	<b>0,023</b>
<b>Daya Tanggap -&gt; Kepuasan Nasabah</b>	-0,247	2,694	<b>0,007</b>
<b>Empati -&gt; Kepuasan Nasabah</b>	0,247	2,485	<b>0,013</b>
<b>Jaminan -&gt; Kepuasan Nasabah</b>	0,211	3,224	<b>0,001</b>
<b>Kehandalan -&gt; Kepuasan Nasabah</b>	0,632	7,671	<b>0,000</b>

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berikut adalah uraian dari hasil pengujian hipotesis pada tabel 4.13 sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis 1

Berdasarkan hasil hipotesis pertama yaitu hubungan variabel Bukti Fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah 0,168 dimana nilai *t-statistic* 2,686 > 196 dan *P-value* 0,023 < 0,05. Maka hipotesis pertama (H1) diterima.

2. Uji Hipotesis 2

Berdasarkan hasil hipotesis pertama yaitu hubungan variabel Daya Tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah -0,247 dimana nilai *t-statistic* 2,694 > 196 dan *P-value* 0,007 < 0,05. Maka hipotesis pertama (H1) diterima.

3. Uji Hipotesis 3

Berdasarkan hasil hipotesis pertama yaitu hubungan variabel Empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah 0,211 dimana nilai *t-statistic* 2,465 > 196 dan *P-value* 0,013 < 0,05. Maka hipotesis pertama (H1) diterima.

4. Uji Hipotesis 4

Berdasarkan hasil hipotesis pertama yaitu hubungan variabel Jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah 0,211 dimana nilai *t-statistic* 3,224 > 196 dan *P-value* 0,001 < 0,05. Maka hipotesis pertama (H1) diterima.

5. Uji Hipotesis 5

Berdasarkan hasil hipotesis pertama yaitu hubungan variabel Kehandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah 0,632 dimana nilai *t-statistic* 7,671 > 196 dan *P-value* 0,000 < 0,05. Maka hipotesis pertama (H1) diterima.

## PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menabung sampah. tandar pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Berdasarkan pada hasil analisis data yang telah dilakukan pada penelitian ini bahwa seluruh variabel eksogen Bukti Fisik,



Daya Tanggap, Empati, Jaminan, dan Keandalan serta variabel endogen yaitu Kepuasan Nasabah. yang telah diujikan, seluruh variabel eksogen tersebut memberikan pengaruh positif terhadap variabel endogen. Adapun uraian dari hasil analisis data tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah

Bukti fisik dalam Tjiptono (2016), yaitu ketersediannya perlengkapan dan sarana fasilitas fisik, kenyamanan, perlengkapan, dan sarana komunikasi. yaitu ketersediannya perlengkapan dan sarana fasilitas fisik, kenyamanan, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Dengan demikian kepuasan nasabah akan meningkat apabila nasabah merasa puas dengan adanya bukti langsung terhadap penyediaan fasilitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah, kerapian tata letak ruangan, ketersediaan peralatan, dan pegawai.

Hasil ini memberikan bukti bahwa bukti fisik dari penyedia jasa yang ditunjukkan dengan pengguna fasilitas, kenyamanan tempat, pengguna alat bantu dalam pelayanan dan sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan akan menentukan nasabah dalam menabung sampah pada bank sampah kembang sepatu.

#### 2. Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah

Daya Tanggap dalam Tjiptono (2016) yaitu keinginan para staff untuk membantu nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap. Hasil ini memberikan bukti bahwa kurang daya tanggap dari penyedia jasa yang ditunjukkan dengan inisiatif untuk mengatasi complain atau keluhan kurang, pemberian informasi sebagai pemberi pelayanan akan menentukan nasabah dalam menabung sampah pada bank sampah kembang sepatu.

#### 3. Empati Terhadap Kepuasan Nasabah

Empati dalam Tjiptono (2016), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para nasabah. Hasil ini memberikan bukti bahwa adanya perhatian dari penyedia jasa dalam bentuk pelayanannya yang sopan dan ramah, kurangnya memberikan perhatian yang sama tanpa adanya perbedaan status sosial terhadap segala keluhan nasabah, dan memperhatikan kepentingan nasabah dalam melayani nasabah untuk menabung sampah pada bank sampah kembang sepatu.

#### 4. Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah

Jaminan dalam Tjiptono (2016), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, ataupun keragu – keraguan. Hasil ini memberikan bukti bahwa bentuk melayani nasabah dengan memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai, bersikap ramah dan sopan kepada nasabah sehingga menimbulkan rasa aman dan kepercayaan konsumen dalam melayani menabung sampah pada bank sampah kembang sepatu.

#### 5. Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah

Keandalan dalam Tjiptono (2016), yaitu kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hasil ini memberikan bukti bahwa keandalan dari penyediaan jasa yang ditunjukkan dalam bentuk memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan, mampu memberikan solusi dari keluhan nasabah dan keandalan dalam melayani kepuasan nasabah terhadap bank sampah kembang sepatu.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 4 variabel kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, keandalan, berpengaruh positif tetapi 1 variabel berpengaruh negatif meliputi daya tanggap terhadap kepuasan nasabah, tetapi 5 variabel pelayanan memiliki signifikan

terhadap kepuasan nasabah. hal ini bertai bahwa dari beberapa variabel yang diukur, kepuasan nasabah ditentukan oleh pengetahuan, kesopanan santunan yang dimiliki oleh pengurus bank sampah kembang sepatu, kemampuan pengurus dalam memahami kebutuhan dan keinginan setiap nasabah, sikap pengurus, dalam memberikan perhatian secara mendalam pada setiap nasabah, sikap pengurus yang dapat menjadi solusi untuk nasabah dalam menabung sampah, serta sikap petugas bank sampah dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan nasabah terhadap bank sampah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis yang telah di uraikan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) bukti fisik sangat berpengaruh dalam memberikan kepuasan kepada nasabah . Informan memaparkan bahwa fasilitas dan kondisi pada Bank Sampah sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan; (2) daya tanggap adalah informan membantu dan memberikan respon pelayanan dengan cepat dan tepat kepada konsumen, disertai penyampaian informasi yang jelas agar dapat meningkatkan kepuasan kepada nasabah . Informan memaparkan bahwa petugas bank sampah harus profesional dan cepat tanggap dalam melayani kebutuhan nasabah. Selain itu, jangan pernah menjanjikan ke nasabah hal yang tidak pasti karena itu akan berdampak kepada kepuasan nasabah.; (3) empati adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik terhadap nasabah, perhatian baik kepada nasabah, dan memahami kebutuhan para nasabah. bahwa layanan diberikan kepada nasabah harus sesuai dan tidak dilebih lebihkan agar tercipta komunikasi dan hubungan yang baik dari nasabah. jadi dapat disimpulkan bahwa faktor empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah; (4) jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan-keraguan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. bahwa layanan diberikan kepada nasabah harus sesuai dan tidak dilebih-lebihkan agar terciptanya pengetahuan dan sifat percaya dari nasabah. jadi dapat disimpulkan bahwa faktor jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah; dan (5) kehandalan adalah kemampuan informan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijadikan akurat dan terpercaya agar dapat meningkatkan kepuasan kepada nasabah . Informan memaparkan bahwa layanan yang diberikan kepada nasabah harus sesuai dan tidak dilebih-lebihkan agar tercipta rasa percaya dan kenyamanan dari nasabah. Selain itu, pemberkasan yang cermat dan sesuai prosedur akan menjadi hal yang penting adar menunjang ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan ke nasabah. Jadi, dapat disimpulkan bahwa faktor kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Melihat dari yang telah dilakukan dari hasil penelitian berserta hasil kesimpulan diatas terdapat beberapa saran yang dapat di paparkan sebagai berikut: (1) Bank Sampah Kembang Sepatu hendaknya dapat terus mempertahankan serta meningkatkan lagi bentuk pelayanan. Hal ini penting bagi dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bank sampah kembang sepatu dengan bank sampah lainnya; dan (2) bagi peneliti yang akan datang atau selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel independen lainnya selain variabel kualitas pelayanan tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

## Daftar Pustaka

- Abdillah., W dan Jogiyanto. 2009. *Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM Dalam Penelitian Bisnis* . Penerbit Andi: Yogyakarta. Hal 262.
- Abdillah, Willy dan Jogiyanto. 2015. *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Ed.1. Yogyakarta: ANDI
- Andi Fatmawati. 2019. Kinerja Pelayanan Bank Sampah Kota Makassar. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar* Volume 1, No. 2

- Barkelay dan Saylor. 2015. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*". Jakarta : Erlangga
- Chandra, Budiman. 2007. *Pengantar Kesehatan Lingkungan*, (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC)
- Chin, W. W. 1998. *The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Modeling. Modern Methods for Business Research*, 295, 336
- Ermiyanti. 2020. *Pelayanan Pemerintah Dalam Pengelolaan Sampah Di Kota Yogyakarta. Skripsi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa. Yogyakarta*
- Dhita Prima Kusuma. 2017. *Sistem Pengolahan Data Bank Sampah (Study Kasus: Bank Sampah Bangkit Pondok I Ngemplak Sleman) Jurnal Manajemen Dan Informatika Pelita Nusantara Volume 21 No 1*
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Hair, Jr., Joseph F., et. al. 2011. *Multivariate Data Analysis. Fifth Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc
- Hanif Nurcholis. 2007., *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta,
- Imam Gunawan. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara,)
- Imam Ghozali. 2021. *Partial Least Squares, Konsep, Teknik, dan Aplikasi*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro), Edisi 3.
- Muhammada Syairozi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di LLKMS Hubbul Watohon Sumowono Semarang., Skripsi IAIN Salatiga. hlm 4.*
- Munandar, J. A., & Onsardi, O. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Di Bank Sumsel Babel Kcp Tanjung Sakti. (Jems) Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 2(1), 43-52.
- Oscar Radyan Dinar. 2019. *Inovasi Pelayanan dalam Pengelolaan Sampah: Studi pada Bank Sampah JIAP Vol 5, No 3, pp 376-383*
- Ramadhani Setiawan. 2021. *Penyusunan Model Pelayanan Bank Sampah Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Sampah Di Kawasan Pesisir. Alfatina; Journal of Community Services. Vol. 01 No. 01.*
- Sapitri, L., & Onsardi, O. (2021). *The Effect of Brand Image and Product Quality toward Wardah Cosmetics Consumers' Loyalty as A Study on Students Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Bengkulu. Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi Review*, 1(2), 139-146.
- Siregar, Syofian. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi perbandingan Perhitungan Manual & SPSS, Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana
- Sonatasia, D., Onsardi, O., & Arini, E. (2020). *Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong. (Jmmib) Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 1(1).
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

- Suryani, S., Fatmasari, F., & Faizal, F. (2021, August). Sistem Rekrutmen Supervisor Marketing dan Sales Manager Berdasarkan Spesifikasi Dengan Metode Promethee. In *SISITI: Seminar Ilmiah Sistem Informasi dan Teknologi Informasi* (Vol. 10, No. 2, pp. 24-30).
- Umar, Husein. 2016, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Vincenzo et., al. 2010. *Handbook of Partial Least Square*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- Wulandari, F. R., & Nurcholis, H. 2019. Strategi Revolusi Hijau untuk Pembangunan Perdesaan Desa Terdampak Bonus Demografi di Era Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 7(2), 76-92.