



**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PENGANGKUTAN SAMPAH
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ekonomi

Pada Minat Studi Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen

Disusun oleh :

HARVIAN BAGUS DEWANTARA

NIM : 1710253

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

2021



**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PENGANGKUTAN SAMPAH
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ekonomi

Pada Minat Studi Manajemen Bisnis Program Studi Manajemen

Disusun oleh :

HARVIAN BAGUS DEWANTARA

NIM : 1710253

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

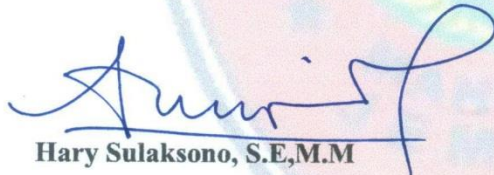
ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PENGANGKUTAN SAMPAH
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember)

NAMA : HARVIAN BAGUS DEWANTARA
NIM : 1710253
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
MINAT STUDI : MANAJEMEN BISNIS
MATA KULIAH DASAR : M. PEMASARAN

Disetujui oleh :

DOSEN PEMBIMBING UTAMA

DOSEN PEMBIMBING ASISTEN



Hary Sulaksono, S.E., M.M

NIDN : 0705046001





Hayatul Maspufah, SP, MM

NIDN : 0713076903

Disetujui Oleh

Ka.Prodi Manajemen

Tamriatin Hidayah, S.E., M.P.
NIDN. 0007106601

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PENGANGKUTAN SAMPAH
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember)

Telah dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi pada:

Hari / Tanggal : Selasa, 27 April 2021

Jam : 10.00 WIB

Tempat : Ruang A2.2

Disetujui Oleh Tim Penguji:

Dr. Yuniorita Indah H., S.E, MBA

Ketua Penguji

Hayatul Maspufah, S.P, M.M

Sekretaris Penguji

Hary Sulaksono, S.E, M.M

Anggota Penguji

Mengetahui

Ketua Program Studi

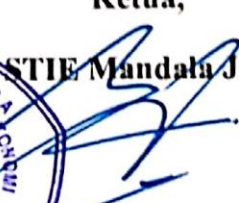
Manajamen


Tamriatin Hidayah, S.E., M.P.
NIDN. 0007106601

Ketua,

STIE Mandala Jember




Dr. Suwigny Widagdo, SE., MM., MP
NIDN. 0702106701

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Harvian Bagus Dewantara

NIM : 17.10253

Program Studi : Manajemen

Minat Studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PENGANGKUTAN SAMPAH MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN JEMBER)*. Merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri. Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibatalkannya skripsi yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sejujurnya.

Jember, 14 April 2021
Ya
aan,
Harvian Bagus Dewantara



MOTTO

Orang yang memperhatikan suatu ucapan yang kemudian mengikuti apa yang terbaik dariNya, mereka adalah orang-orang yang Allah berikan hidayah kepadanya dan mereka adalah orang-orang yang berakal.

(QS: Az Zumar : 18)

Allah meninggikan orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat

(QS: Al Mujaadalah : 11)

Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah SWT mempermudah jalanya ke Surga

(H.R Muslim)

Persembahan

Dengan segenap hati dan rasa syukur Alhamdulillah, serta atas izin Allah

SWT saya persembahkan karya sederhana ini untuk :

1. Kedua Orang Tuaku, berkat sambung do'a Ayahanda dan Ibunda, ananda dapat menyelesaikan tugas belajar ini. Hanya do'a yang dapat kupersembahkan sebagai bakti dan terima kasihku atas segala do'a dan daya dalam membesarkanku.
2. Saudara kandungku dan kakak iparku (Mbak Nidia dan Mas Galih) dan Keponakanku (Adek Hanna), yang selalu memberi dukungan, dorongan semangatku dalam pengetahuan dan menjadi penghibur dalam proses belajarku.
3. Ustadz-ustadzku (Ustadz Fitroni, Ustadz Santo, Ustadz Muchdor dan Ustadz Dikin), terima kasih atas segala ilmu agama dan motivasi yang telah engkau ajarkan kepadaku.
4. Calon Istriku (Vina Ilma Dian), yang selalu memberi dukungan dan semangat juga senantiasa menemaniku dalam proses belajarku. Terima kasih atas pelajaran tentang kesabarannya.
5. Almamaterku yang kubanggakan, STIE Mandala Jember. Maju dan jayalah selalu.
6. Untuk Sahabat-sahabat baikku (Rodrikus, Januar, Yohanes dan Reza), semoga dapat mencapai kesuksesan bersama.
7. Buat teman-teman seperjuanganku Mahasiswa STIE Mandala Jember.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Minat Studi Manajemen Bisnis Program Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan semua itu tidak lepas dari kodrat manusia, penulis selalu mempunyai kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Selama menyelesaikan skripsi ini penulis ini telah banyak mendapat bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan saran serta fasilitas yang membantu hingga akhir dari penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E, M.M, M.P. Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.
2. Ibu Tamriatin Hidayah, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.
3. Bapak Hary Sulaksono, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak membantu mengarahkan dan membimbing penulis sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Hayatul Maspufah, S.P., M.M. selaku Dosen Pembimbing Asisten yang juga telah banyak membantu mengarahkan dan membimbing penulis sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Segenap dosen beserta karyawan dan akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis.

Jember, 14 April 2021

Penulis

Harvian Bagus Dewantara

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	7
2.2 Kajian Teori	14
2.2.1 Definisi Manajemen Pemasaran	14
2.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	15
2.2.3 Konsep Manajemen Pemasaran	15
2.2.4 Konsep Kualitas Pelayanan	16
2.2.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.6 Model Analisa Kepuasan Pelanggan	22
2.2.7 Kerangka Konseptual.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Gambaran Objek Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel	29

3.3 Jenis Penelitian	30
3.4 Sumber Data	30
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian	31
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
3.7 Metode Pengumpulan Data	34
3.8 Metode Analisis Data	36
3.8.1 Uji Instrumen Data.....	36
3.8.2 <i>Importance Performance Analysis</i>	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	41
4.2 Analisis Hasil Penelitian	43
4.2.1 Pengujian Instrumen Data	43
4.2.2 Analisis Kualitas Pelayanan.....	46
4.2.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	47
4.3 Interpretasi.....	54
BAB V PENUTUP	57
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Implikasi.....	60
5.3 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	11
3.1	Skala Likert	38
3.2	Skor Kriteria Jawaban	40
4.1	Kategori usia responden	42
4.2	Kategori jenis kelamin responden	42
4.3	Kategori lama bertugas responden	42
4.4	Hasil Uji Validitas	44
4.5	Hasil uji Reliabilitas	45
4.6	Kualitas Layanan.....	46
4.7	Hasil Variabel Tingkat Kinerja (X).....	47
4.8	Hasil Variabel Tingkat Kepentingan (Y)	48
4.9	Hasil Nilai Rata-rata Kepuasan	50

2.1	Kerangka Konseptual	23
3.1	Struktur Organisasi	28
4.1	Diagram Kartesius.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :

Kuesioner Penelitian
Tabel Deskripsi Responden
Tabulasi Data

Lampiran 2 :

Uji Validitas
Uji Reliabilitas

Lampiran 3 :

Skor Kriteria Jawaban
Analisis Kualitas Layanan
Variabel Tingkat Kinerja (X)
Variabel Tingkat Kepentingan (Y)
Rata-rata Nilai Kepuasan
Diagram Kartesius

Lampiran 4 :

Dokumentasi

Lampiran 5 :

Arsip Surat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut dimensi kualitas apa saja yang telah memenuhi kepuasan pelanggan pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data Primer. Metode pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode Analisis Uji Instrumen Data yaitu: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, dan menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan menggunakan 5 atribut dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi Keandalan memiliki nilai kesenjangan yang sangat rendah, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember sangat memuaskan bagi pelanggan. Sedangkan pada Dimensi Daya Tanggap memiliki kesenjangan paling tinggi, yang dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidakpuasan bagi pelanggan terhadap ketanggapan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember dalam menangani permasalahan yang ada. Hal ini tentu saja yang akan menjadi acuan untuk Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember dalam memperbaiki kualitas pelayanannya.

Kata Kunci : Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

ABSTRACT

This study aims to determine what quality dimension attributes have met customer satisfaction for waste transportation of the Department of the Environment of Jember Regency. The data used in this study are primary data. The data processing method in this study uses the Data Instrument Test Analysis method, namely: Validity Test and Reliability Test, and uses the Importance Performance Analysis (IPA) analysis method, using 5 service quality dimension attributes, namely Physical Evidence (Tangibles), Reliability (Reliability), Responsiveness, Assurance, and Empathy (Empathy). The results showed that the Reliability Dimension has a very low gap value, which indicates that the quality of service provided by the Environmental Service Office of Jember Regency is very satisfying for customers. Meanwhile, the dimension of responsiveness has the highest gap, which can be concluded that there is dissatisfaction for customers with the responsiveness of the Jember Regency Environmental Service in dealing with existing problems. This of course will become a reference for the Jember Regency Environmental Service in improving the quality of its services.

Keywords: Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance and empathy.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan pembangunan wilayah perkotaan khususnya di Kota Jember. Sebagai Kota yang cukup padat penduduk ini dan diikuti oleh pindahnya sebagian penduduk desa ke kota, tentunya sangat berdampak pada peningkatan jumlah penduduk kota yang juga sebanding dengan limbah yang akan dihasilkan. Namun, tidak disertai secara langsung dengan penyediaan sarana dan prasarana yang sebanding oleh pemerintah, akibatnya pelayanan yang ada tidak maksimal dan terjadi penurunan kualitas lingkungan, khususnya pada permasalahan pengangkutan sampah kota. Untuk menanggulangi permasalahan ini, sangat dibutuhkan peranan pemerintah yang didukung oleh kepedulian masyarakat kota setempat.

Berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang semakin kompleks, pemerintah sebagai penanggung jawab pelayanan dalam organisasi negara membentuk berbagai department atau instansi baik di pusat maupun daerah yang bertugas melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan produk dan jasa. Salah satunya adalah terbentuknya Dinas Lingkungan Hidup sebagai perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Jember yang merupakan sarana pelayanan kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kebersihan.

Sampai saat ini pelayanan yang dilakukan pemerintah khususnya Dinas Lingkungan Hidup dalam hal pelayanan pengangkutan sampah masih

belum maksimal. Sampah yang tidak terkelola dengan baik merupakan salah satu penyebab makin meningkatnya pencemaran air, tanah dan udara serta meningkatkan potensi banjir diperkotaan. Permasalahan persampahan perlu ditangani secara serius dengan teknis operasional dan manajemen yang tepat dan terpadu berdasarkan kondisi dan kebijakan daerah Kota Jember.

Peningkatan pelayanan yang memuaskan masyarakat sudah menjadi keharusan bagi pemerintah untuk menyediakan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk fungsi pokok pemerintahan yaitu memberikan pelayanan (*service delivery*) selain pembangunan (*development*) dan pemberdayaan masyarakat (*empowerment*), (Rasyid, 1997:71).

Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas dan sebagai suatu ukuran mutu pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai melalui hasil kinerja terbaik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pemberian pelayanan terbaik terjadi bila perusahaan mampu menjaga/meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus dapat terus membaca apa yang menjadi kebutuhan pelanggan guna mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Kepuasan pelanggan adalah salah satu kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pentingnya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk pembelian kembali, dapat

mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, dan timbulnya kesediaan pelanggan untuk membayar dengan harga yang wajar atas jasa yang diterimanya.

Operasional pelayanan pengangkutan sampah adalah pengangkutan sampah dari TPS yang telah disediakan Dinas Lingkungan Hidup, kemudian dari TPS (Tempat Pembuangan Sampah), sampah diangkut ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA). Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada pelayanan pengangkutan sampah di TPS, yaitu khususnya pada pelayanan pengangkutan sampah dari pemukiman/penduduk yang diangkut oleh petugas kebersihan (swadaya/*voluntary*) RT/RW di wilayah kota Kabupaten Jember.

Tingginya kepadatan penduduk di wilayah perkotaan juga membuat tumpukan kian menggunung, sedangkan lahan untuk menampung sangat terbatas. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember, Arismaya Parahita menyebutkan, tercatat saat ini masyarakat menghasilkan 1.350 ton sampah setiap harinya, dan hanya sekitar 400 ton saja yang sampai di 5 TPA yang ada. “Sisanya, berakhir di sungai-sungai atau laut. Dari 400 ton sampah tersebut, 85 persen ditampung di TPA Pakusari”. (Arismaya Parahita dalam Cendana News, 21/11/2018).

Berdasarkan permasalahan diatas cukup kiranya dijadikan dasar praduga bahwa pelayanan pengangkutan sampah DLH di Kabupaten Jember belum optimal kinerjanya. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti tentang pelayanan Pengangkutan Sampah yang baru dengan judul “Analisa Kepuasan Pelanggan Pengangkutan Sampah Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember).”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan persampahan di wilayah perkotaan yang kian menggunung yang diakibatkan oleh tingginya kepadatan penduduk dapat dijadikan dasar dugaan bahwa pelayanan pengangkutan sampah oleh DLH di ibu kota Kabupaten Jember belum optimal kinerjanya, maka permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Dimensi kualitas layanan apa saja yang telah memenuhi kepuasan pelanggan pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember?
2. Atribut dimensi kualitas layanan apa saja yang harus ditingkatkan untuk upaya peningkatan kepuasan pelanggan pengangkutan sampah?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam Penelitian dapat digunakan sebagai arah agar apa yang dikehendaki sesuai dengan kenyataan yang ada. Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan yang memenuhi kepuasan pelanggan pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui atribut dimensi kualitas layanan yang harus ditingkatkan untuk upaya peningkatan kepuasan pelanggan pengangkutan sampah.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan : Hasil penelitian ini dapat memberikan saran dan masukan bagi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.
2. Bagi Peneliti : Dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan, wawasan, cakrawala berfikir, dan pengalaman berharga bagi penulis.
3. Bagi Akademis : Dapat memberikan kontribusi bagi kalangan akademis, yaitu sebagai tambahan referensi dan kepustakaan serta berguna bagi sesama pihak yang membutuhkannya.

1.5 Batasan Masalah

Berdasar latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka batasan permasalahan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Responden yang diambil untuk penelitian ini adalah petugas kebersihan (swadaya/voluntary) RT/RW yang berada di wilayah Kecamatan Patrang, Kecamatan Kaliwates, dan Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember.
2. Periode penelitian yang dilakukan pada bulan Februari s/d April 2021
3. Lingkup penelitian pada layanan pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan antara lain, sebagai berikut :

Hidayat, Agus Supriyanto (2020). “**Pengaruh Koordinasi Internal Dan Pengawasan Preventif Terhadap Kinerja Pegawai Pengangkutan Sampah**”. Penelitian ini dimaksudkan untuk mempelajari dan menganalisis seberapa besar pengaruh pelaksanaan koordinasi internal dan pengawasan preventif terhadap kinerja pegawai di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pengangkutan Sampah Wilayah I Soreang Dinas Perumahan Penataan Ruang dan Kebersihan (Dispertasih) Kabupaten Bandung. metode yang digunakan adalah metode survai eksplanatori, dengan tujuan untuk menguji hubungan/pengaruh antara dua variabel atau lebih.

Mumuh Muksin,dkk (2020) “**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah Di Kabupaten Sumedang**” . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengelolaan sampah pada Dinas Kehutanan dan Lingkungan Hidup Kabupaten Sumedang menggunakan teori kualitas pelayanan Fitzsimmons. Metode yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

Albertus L. Setyabudi, dkk (2018) “**Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengangkutan Sampah PT. Sacor Mandiri Jaya Di Komplek Perumahan *Greentown Bengkong***”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. SMJ dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan uji validitas, uji reabilitas dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Gayuh Fitri Pamungkas (2018) “**Evaluasi Pengelolaan Sampah Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dalam Strategi Pengembangan Teknik Operasional Pengelolaan Sampah Kota Surakarta**”. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan penilaian mengenai tingkat kepuasan dan kepentingan dari masyarakat operasional pengelolaan sampah di kota Surakarta serta memahami atribut-atribut yang mempengaruhi persoalan pengelolaan sampah untuk keperluan tersebut, digunakan metode *Importance and Performance Analysis* dan menggunakan pendekatan deskriptif.

Ujang Lukmanul Hakim, dkk (2018) “**Kualitas Pelayanan Pengangkutan Sampah Oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Tasikmalaya**”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh minat penulis pada Kualitas pelayanan pengangkutan sampah oleh Lingkungan Badan di Kecamatan Bungursari. Sedangkan untuk mengukurnya, penulis membuat rumusan masalah yaitu Bagaimana kualitas jasa pengangkutan sampah yang dilakukan oleh Kantor Lingkungan Hidup Kota Tasikmalaya di Kecamatan Bungursari.

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan kuantitatif.

Tuti Susnawati (2018) “**Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran Dalam Menunjang Wisata Kelas Dunia**”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia kurang terlaksana dengan baik, karena adanya beberapa dimensi dan indikator yang pelaksanaannya masih kurang dilaksanakan dengan baik seperti masih banyaknya sampah yang tidak terangkut.

Bimastyaji Surya Ramadan, dkk (2017) “**Optimasi Sistem Pengangkutan Sampah Kecamatan Jati Kabupaten Kudus Jawa Tengah**”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengoptimasi sistem manajemen pengangkutan sampah di Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus yang dikelola oleh Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup, Kabupaten Kudus. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus dengan berfokus pada kegiatan pengangkutan dari Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup, Kabupaten Kudus. Data diperoleh dari pengukuran, wawancara dan observasi langsung di lapangan.

Baiq Aprimawati (2016) “**Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Persampahan Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Keindahan Kota Makassar**” tujuan adanya penelitian

ini untuk mengetahui kebijakan pemerintah Kota Makassar dalam pengelolaan sampah. Dan Untuk mengetahui pelayanan pengelolaan persampahan dan kebersihan Kota Makassar. Desain penelitian kualitatif dilakukan pada empirik secara mendalam, tetapi tidak meluas, untuk memperoleh pengetahuan ilmiah yang bersifat konkrit, spesifik, dan lokus, sedangkan teknik penilaian yang digunakan pada penelitian kualitatif.

Juhriatna, dkk (2014) “**Pengaruh Kinerja Pegawai Pemeliharaan Kendaraan Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Pengangkutan Sampah**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemeliharaan kendaraan terhadap kualitas jasa pengangkutan sampah pada dinas kebersihan dan pertamanan kota Bogor. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analistik, dengan menggunakan metode perhitungan *Weight Mean Score* (WMS).

Chandra Sihombing (2009). “**Analisis Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Persampahan Di Kota Pematangsiantar**”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan sampah di Kabupaten Pematangsiantar. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yang bersifat kuantitatif dengan uji validitas dan reliabilitas. Dengan menggunakan pendekatan 5 dimensi kualitas pelayanan.

Tabel 2.1

Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian terdahulu

No.	Nama	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Mumuh, dkk (2020)	Dimensi tangible belum berjalan dengan baik, kendalanya adalah kendaraan operasional untuk pengangkutan sampah. Dimensi reliability tidak berjalan dengan baik karena tidak komprehensif dalam pengangkutan sampah di wilayah Kabupaten Sumedang. Dimensi responsive, berjalan dengan baik, sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP). Dimensi assurance, sudah berjalan dengan baik, karena dilihat dari keramahan dan sopan santun yang diberikan kepada masyarakat. Dimensi emphaty, telah berjalan dengan baik, karena telah terlihat cukup baik dari sikap resmi para petugas kepada masyarakat yang berjalan baik.	Menggunakan metode kualitatif dan analisis.	Tidak menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas untuk menguji sebuah instrument data.
2.	Albertus L, dkk (2018)	Kepuasan masyarakat perumahan komplek greentown bengkong terhadap pelayanan pengangkutan sampah PT. Sacor Mandiri Jaya perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan masyarakat, dimana PT. Sacor Mandiri Jaya sudah melakukan dengan baik.	Metode penelitian yang digunakan adalah dengan uji validitas, uji reabilitas dan <i>Importance Performance Analisys (IPA)</i> .	Tahun penelitiannya 2018.
3.	Gayuh Fitri Pamungkas (2018)	Wilayah kuadran A adalah X14 (Kebersihan dan kerapihan petugas dalam bekerja sudah baik) dan atribut yang masuk dalam wilayah Kuadran D adalah X1 (jenis dan jumlah peralatan sudah sesuai dengan kondisi timbulan sampah dan geografis daerah) dan X3 (perawatan fasilitas penunjang sudah baik).	Metode yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas dan <i>Importance Performance Analisys</i> .	Judulnya tentang pengelolaan samah, dan tahun penelitiannya 2018.

No.	Nama	Hasil	Persamaan	Perbedaan
4.	Ujang Lukmanul Hakim, dkk (2018)	Kualitas pelayanan pengangkutan sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Tasikmalaya Di Kecamatan Bungursari memiliki Jumlah Skor 1758, maka kualitas pelayanan pengangkutan sampah oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Tasikmalaya Di Kecamatan Bungursari, berdasarkan dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori sedang/baik.	Judul yang diambil tentang kualitas pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup, dan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan.	Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif.
5.	Tuti Susnawati (2018)	Pelaksanaan kualitas pelayanan kebersihan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran dalam menunjang wisata kelas dunia kurang terlaksana dengan baik, karena adanya beberapa dimensi dan indikator yang pelaksanaannya masih kurang dilaksanakan dengan baik seperti masih banyaknya sampah yang tidak terangkut. Ketersediaan fasilitas fisik tempat pembuangan sampah yang masih kurang dan ketersediaan sarana pengangkut sampah masih kurang.	Pembahasan mengenai kualitas pelayanan kebersihan dari Dinas Lingkungan Hidup.	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif.
6.	Bimastyaji Surya Ramadan, dkk (2017)	Hasil penelitian ini diharapkan dapat menurunkan dampak sosial akibat tidak terlayannya beberapa wilayah oleh pengangkutan sampah serta mengurangi biaya dari kegiatan pengelolaan sampah.	Objek penelitian yang sama yaitu dinas lingkungan hidup.	Membahas lebih spesifik tentang optimasi kendaraan pengangkut sampah.
7.	Hidayat, Agus Supriyanto (2020)	Dari hasil penelitian Koordinasi Internal berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja, namun demikian Koordinasi Internal ini belum berjalan secara optimal dalam mencapai Kinerja Pegawai. Koordinasi Internal masih perlu ditunjang oleh Pengawasan Preventif dari pihak pimpinan instansi serta faktor faktor lain, seperti kepemimpinan, pembinaan, motivasi, budaya organisasi.	Membahas tentang kinerja pelayanan pengangkutan sampah	Metode penelitian menggunakan koefisien korelasi, dan model analisis jalur.

No.	Nama	Hasil	Persamaan	Perbedaan
8.	Chandra Sihombing (2009)	Secara simultan (keseluruhan) menunjukkan bahwa dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan persampahan di Kota Pematangsiantar sebesar 0,676 atau 67,6%, sisanya sebesar 32,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian; dan Faktor yang paling dominan (faktor determinan) yang mempengaruhi kualitas pelayanan persampahan adalah faktor empathy ataupun dimensi empathy (0,332 atau 11,02%)	Menggunakan teknik 5 dimensi kualitas pelayanan, dan menggunakan uji reliabilitas.	Menggunakan model analisi jalur.
9.	Baiq Aprimawati (2016)	Kegiatan pelayanan persampahan dan atau kebersihan di Kota Makassar berdasarkan timbunan sampah per meter kubik per hari yang dapat terangkut sekitar 87,97% dan masih tersisa per hari sekitar 12,13%. Hal ini secara umum, pelayanan persampahan dan atau kebersihan di Kota Makassar dapat dikategorikan baik. Namun, sisa per hari sekitar 12,13% harus diantisipasi bila beberapa hari saja tidak terangkut akan membekak timbunan sampah.	Membahas tentang kualitas pelayanan persampahan	Metode penelitian yang digunakan adalah teknik analisis dengan observasi
10.	Juhriatna, dkk (2014)	Berdasarkan penelitian diperoleh angka penafsiran rata-rata kategori sedang. Dari hasil keseluruhan tanggapan responden, mengenai kualitas jasa pelayanan sampah diperoleh kesimpulan bahwa variabel tersebut termasuk dalam kategori cukup baik yang mengindikasikan bahwa perbaikan mutu untuk peningkatan kualitas kinerja .	Menggunakan teknik 5 dimensi kualitas pelayanan.	Metode penelitian yang digunakan yaitu deskripsi analistik.

Secara keseluruhan persamaan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah mengukur kualitas pelayanan pengangkutan sampah, dan secara keseluruhan perbedaannya terletak pada lokasi penelitiannya. Dan kelebihan dari penelitian ini adalah penulis lebih luas dalam mengobservasi lokasi penelitian, sehingga penulis dapat mendapatkan informasi lebih dalam dari narasumber.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Definisi Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran menurut Kotler dan Keller (2009:05) adalah “sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang unggul”.

Menurut American Marketing Association (AMA) (dalam Kotler dan Keller, 2009:05) mendefinisikan pemasaran adalah “suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengomunasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya”.

2.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran

Adapun fungsi pemasaran yang dikemukakan oleh Sudaryono (2016:50) sebagai berikut:

1. Fungsi pertukaran yaitu dengan ada pemasaran, maka pembeli dapat membeli produk yang dijual oleh produsen. Cara yang digunakan melalui pertukaran dengan uang maupun menukar produk dengan produk (barter) bertujuan dipakai sendiri maupun di jual kembali
2. Fungsi distribusi fisik suatu produk dilaksanakan dengan menyalurkan serta menyimpan barang. Produk disalurkan dari produsen untuk konsumen melalui air, udara dan darat. Penyimpanan produk berfokus pada upaya menjaga pasokan produk agar tidak kekurangan saat dibutuhkan.
3. Fungsi perantara untuk menyampaikan produk dari produsen kepada konsumen dapat dilakukan melalui pemasaran yang menggunakan aktivitas pertukaran dengan distribusi fisik.

2.2.3 Konsep Manajemen Pemasaran

Menurut Cooper P.D (1979:9), terdapat 4 konsep dalam pemasaran, yaitu :

- a. Konsep pelayanan, artinya orientasi hanya untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik.
- b. Konsep penjualan, artinya orientasi hanya pada usaha untuk mencapai pemanfaatan fasilitas dengan memadai.

- c. Konsep pemasaran, artinya orientasi berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien serta menciptakan pelayanan yang memuaskan.
- d. Konsep pemasaran sosial artinya orientasi pada usaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan permintaan konsumen serta memberikan kepuasan. Konsep pemasaran sosial meyakini bahwa tugas perusahaan adalah menetapkan kebutuhan, keinginan, dan kepentingan pasar sasaran dan memberikan kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif dan efisien daripada para pesaing dengan cara-cara yang menjaga atau meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

2.2.4 Konsep Kualitas Pelayanan

Berkaitan dengan pelayanan Kotler (dalam Tjiptono, 2001:6) menyatakan bahwa, “tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh semua pihak kepada orang lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa tersebut bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”.

Sedangkan menurut pendapat Moenir (2002:16) disebutkan bahwa, “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung”.

Dari kedua pengertian diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan merupakan

keterpaduan kegiatan yang melibatkan interaksi antara pengguna layanan, pemberi layanan serta sistem atau fasilitas pendukung layanan. Oleh karenanya dalam memberikan pelayanan tersebut, kualitas menjadi tuntutan yang utama untuk memenuhi kepentingan pelanggan.

Dalam hal kualitas Goest dan Davis (dalam Nasution 2004:41) berpendapat bahwa, “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan”. Menurut Gesperz (1997:181) “Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang di spesifikasikan. Kualitas sering diartikan segala sesuatu yang memuaskan pelanggan”.

Dari pendapat diatas dapat dikatakan bahwa kualitas adalah suatu totalitas dari karakteristik suatu produk atau jasa yang harus selalu konsisten dapat memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Sedangkan definisi Kualitas Pelayanan menurut Wyckof (dalam Nasution 2004:47) disebutkan bahwa, “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dalam memenuhi keinginan pelanggan”. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan atau jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang diterima dan dirasakan (*perceived service*). Parasuraman, et al. (dalam Nasution 2004:47). Apabila pelayanan atau jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan

baik atau memuaskan. Jika pelayanan atau jasa melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan dan kepentingan pelanggannya secara konsisten.

2.2.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan yang berbentuk jasa atau layanan yang jauh lebih sulit dibandingkan dengan mengukur kualitas produk, karena kualitas pelayanan lebih banyak ditentukan pelanggan (*customers*) dengan selera dan kepentingan yang berbeda.

Garvin (dalam Nasution 2004:55) memberikan 8 dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis terutama untuk produk manufaktur. Dimensi-dimensi tersebut adalah :

1. Kinerja (*Performance*), karakteristik pokok dari produk inti, misalnya ketepatan, hemat bahan bakar, penumpang yang diangkut, dan sebagainya.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior.

3. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemungkinan-kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai, misalnya tidak sering rusak.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specification*), yaitu sejauhmana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*Durability*), berkaitan dengan berapa lama product tersebut dapat terus digunakan.
6. *Service ability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, dan penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.

Dari model pengukuran kualitas jasa diatas, dalam penelitian ini menggunakan model dari Parasuraman et. al, (dalam Nasution 2004:55) yang mengemukakan adanya sepuluh dimensi yang menentukan kualitas layanan jasa, yaitu :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu Konsisten kerja (*Performance*), dan kemampuan untuk dapat dipercaya (*Dependability*)
2. *Responsiveness*, yaitu kemauan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen.

3. *Competence*, yaitu keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dan harus dimiliki oleh setiap orang dalam perusahaan, agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Acces*, adalah kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah untuk dihubungi dan lain lain.
5. *Coutesy*, meliputi sikap sopan santun, respek perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh kontak personel.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada konsumen dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta dapat mendengarkan saran dan keluhan konsumen.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur yang dapat dipercaya. Kredibilitas ini mencakup nama baik perusahaan, karakteristik pribadi kontak personel dan interaksi dengan perusahaan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Aspek ini menyangkut keamanan secara fisik (*Physical safety*), keamanan finansial (*Financial security*), dan kerahasiaan (*Confidentiality*).
9. *Understanding the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan konsumen.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan lain lain.

Dalam perkembangan selanjutnya Berry dan Parasuraman (dalam Nasution 2004:56) menemukan bahwa dari sepuluh dimensi kualitas layanan tersebut dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok kualitas pelayanan (SERVQUAL) tersebut meliputi berikut ini :

a. Bukti langsung (*Tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Ini bisa dilihat secara langsung pada kantor dan pemberi layanan seperti fasilitas fisik perkantoran, peralatan komunikasi dan pegawai.

b. Keandalan (*Reliability*)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ini berarti bahwa dalam memberikan pelayanan aparat atau pegawai tidak menunda-nunda waktu dan tanpa penyimpangan bila dikaitkan dengan prosedur yang menjadi keinginan konsumen.

c. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yakni keinginan para staf atau pegawai untuk membantu konsumen untuk memberikan pelayanan yang tanggap. Ini berkaitan dengan penanganan yang diberikan terhadap keluhan-keluhan dari pelanggan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan. Dan sifat yang dipercaya dimiliki oleh para staf atau pegawai bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Ini berarti bahwa seseorang pegawai meyakinkan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dan pegawai juga harus memiliki sifat sopan dan penuh keramahan dalam menghadapi konsumen.

e. Empati (*Empathy*)

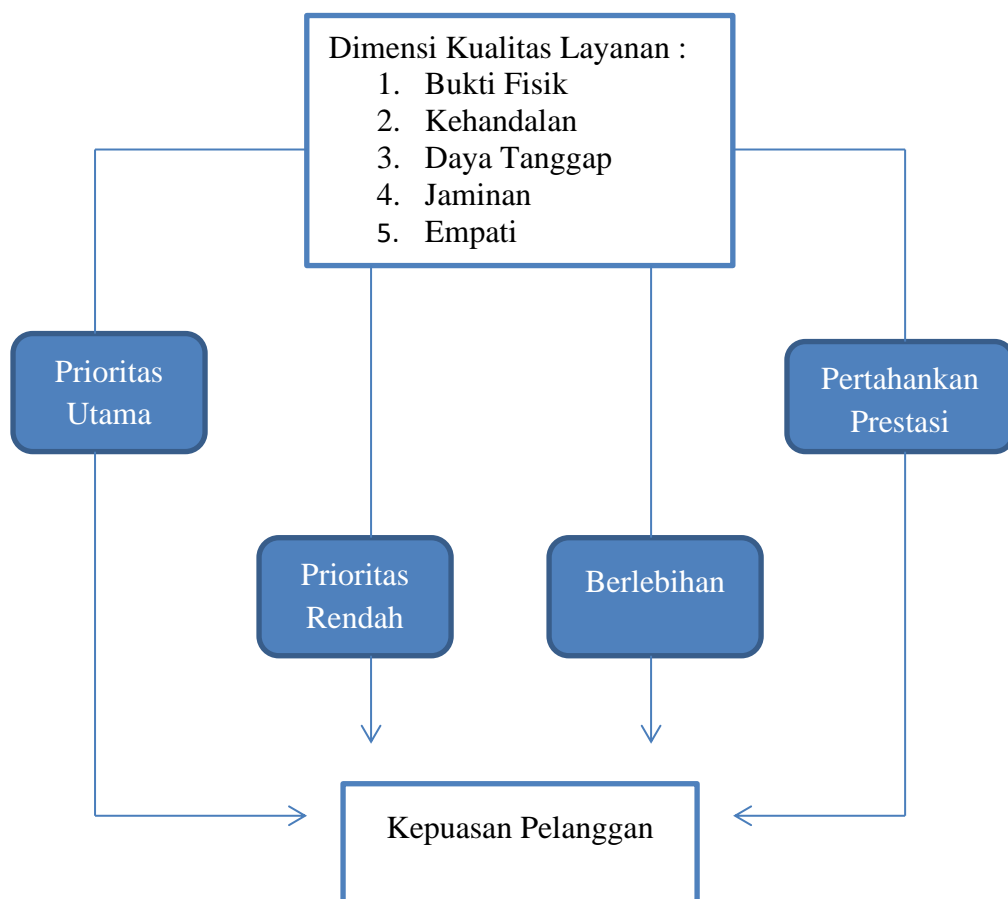
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Sikap ini bisa ditunjukkan dengan komunikasi yang baik dari para pegawai, perhatian pribadi dan memahami dari kebutuhan para konsumen.

2.2.6 Model Analisa Kepuasan Pelanggan

Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan (SERVQUAL), yaitu Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, serta Empati. Parasuraman, et.al. (dalam Nasution, 2004:56). Dalam penelitian ini digunakan model Analisis Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan (*Importance Performance Analysis*) dari Martilla dan James (dalam Nasution, 2004:124) bahwa, “Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi organisasi”.

Berpijak pada pendapat diatas, kelima unsur tersebut akan menjadi acuan utama dalam penelitian kepuasan pelanggan atas jasa pelayanan Pengangkutan Sampah yang di beriikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.

2.2.7 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian memegang peranan penting dalam kegiatan penelitian dan peneliti harus dapat menggunakan metode penelitian yang tepat dan sesuai dengan tujuan dan permasalahannya. Maka dalam penelitian ini akan digunakan metode penggabungan penelitian kualitatif dan kuantitatif. Hal ini sesuai dengan pendekatan “Logika Triangulasi” dari Brannen (dalam Kode, 2002:84) bahwa, “Temuan-temuan dari satu jenis studi dapat dicek temuan-temuan yang diperoleh dari jenis studi yang lain. Misalnya, hasil-hasil penelitian kualitatif dapat dicek pada studi kuantitatif. Tujuannya secara umum adalah untuk memperkuat kesahihan temuan-temuannya”.

3.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

Obyek yang akan diteliti adalah TPS yang berada di wilayah Ibu Kota Kabupaten Jember yang telah disediakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember. TPS adalah singkatan dari Tempat Penampungan Sementara, singkatan ini berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Sampah. TPS adalah tempat ditampungnya sampah sebelum diangkut ke tempat pendauran ulang, pengolahan, dan/atau tempat pengolahan sampah terpadu.

Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember terletak di Jalan Supriyadi No. 52 Desa Patemon Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember. Menurut peraturan Daerah Nomor 10 tahun 1996 Badan Lingkungan Hidup berubah nama

menjadi Kantor Lingkungan Hidup. Pada tahun 1998-2000 Kantor Lingkungan Hidup berubah menjadi Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (BAPEDALDA). Pada tahun 2000-2004, Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah berubah menjadi Dinas Kebersihan Lingkungan Hidup. Pada tahun ini terjadi pembentukan bagian-bagian bidang Lingkungan Hidup.

Pada tahun 2004 Dinas Kebersihan Lingkungan Hidup (DKLH) menjadi satu dengan Dinas Bina Marga dan Dinas Cipta Karya selama 5 tahun, kemudian pada tahun 2009 Dinas Kantor Lingkungan Hidup berdiri sendiri dan merubah menjadi Kantor Lingkungan Hidup (KLH). Pada tahun 2017 tepatnya pada tanggal 20 Februari 2017, Kantor Lingkungan Hidup berpindah Kantor dan berubah nama menjadi Dinas Lingkungan Hidup serta bergabung dengan Dinas Bina Marga dan Dinas Cipta Karya. Dinas Lingkungan Hidup merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah dibidang Lingkungan Hidup. Dinas Lingkungan Hidup dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

3.1.1 Visi dan Misi

1. Visi

“Terwujudnya Pengelolaan Lingkungan Hidup yang Terpadu dan Terkendali”.

Adapun penjelasan dari visi tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Pengelolaan Lingkungan Hidup, merupakan segala sesuatu yang bersangkutan paut dengan perencanaan, pemanfaatan dan kelestarian Lingkungan Hidup.

- b. Terpadu dan Terkendali, dimaksudkan bahwa segala bentuk pelaksanaan pembangunan di Kabupaten Jember harus dapat memperhatikan Keterpaduan dengan Lingkungan serta Terkendalnya dampak dari pembangunan tersebut terhadap Lingkungan.

2. Misi

- a. Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Pengawasan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup.
- b. Membina dan Mengembangkan Peran serta masyarakat dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup.
- c. Menjadikan Jember sebagai wawasan yang ramah lingkungan.
- d. Meningkatkan sumber daya aparatur dalam perencanaan program dan pengelolaan kegiatan.

3.1.2 Motto Dinas Lingkungan Hidup

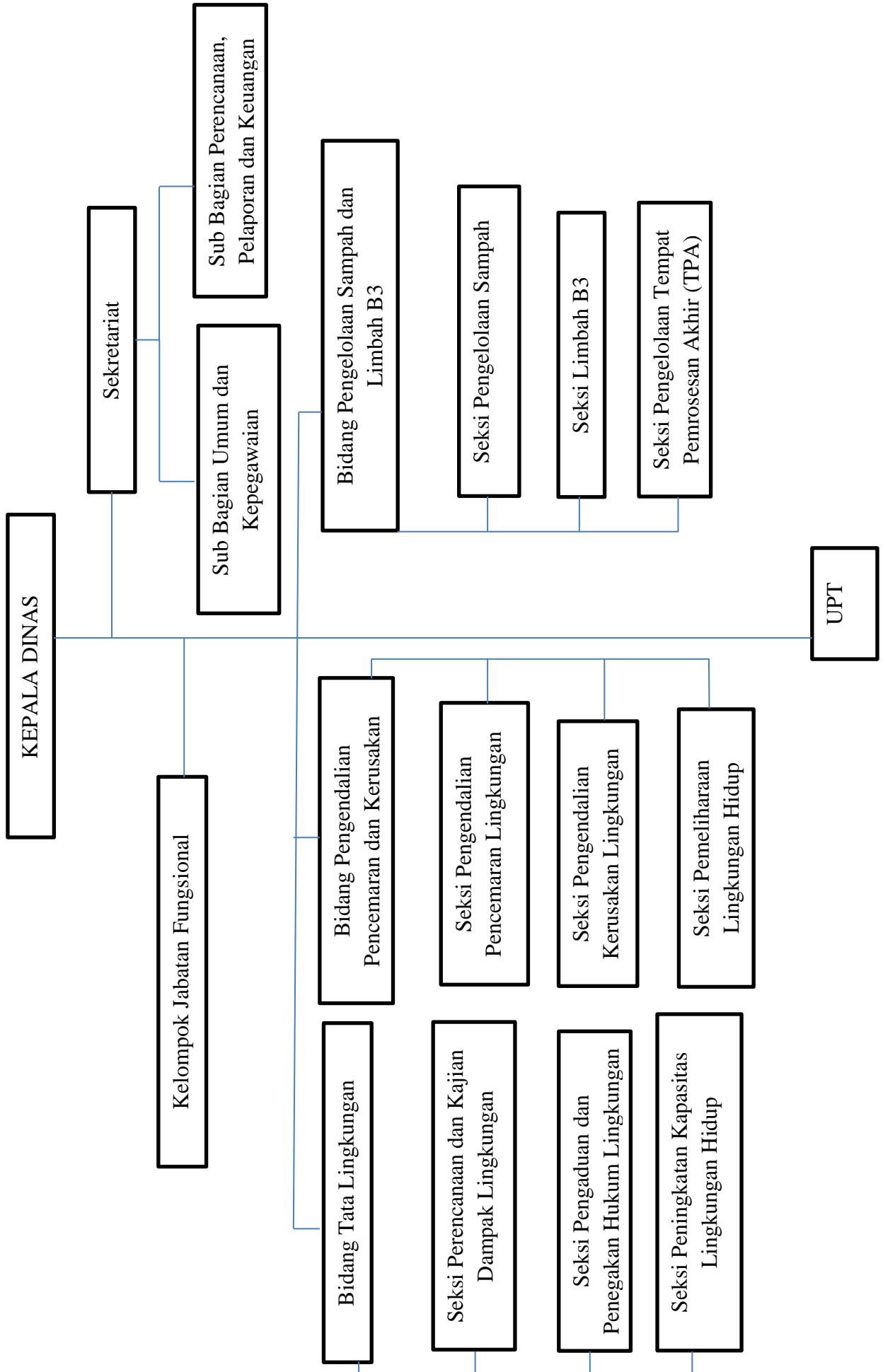
“Berilah Anak Kita Mata Air, Bukan Air Mata”.

3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Jember (DLH) telah menggambarkan tugas, fungsi, dan hak masing-masing bagian atau jabatan dalam suatu perusahaan. Susunan organisasi Dinas Lingkungan Hidup dengan mengacu pada peraturan Bupati Jember Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Kantor Lingkungan Hidup Kabupaten

Jember, Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Kabupaten Jember, terdiri dari :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Perencanaan, Pelaporan dan Keuangan
3. Bidang Tata Lingkungan
 - a. Seksi Perencanaan dan Kajian Dampak Lingkungan
 - b. Seksi pengaduan dan Penegakan Hukum Lingkungan
 - c. Seksi Peningkatan Kapasitas Lingkungan
4. Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3
 - a. Seksi Pengelolaan Sampah
 - b. Seksi Limbah B3
 - c. Seksi Pengelolaan Tempat Pemrosesan Akhir (TPA)
5. Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan
 - a. Seksi Pengendalian Pencemaran Lingkungan
 - b. Seksi Pengendalian Lingkungan Hidup
 - c. Seksi Pemeliharaan Lingkungan Hidup
6. Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD)
7. Kelompok Jabatan Fungsional



3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2008:115), “Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti adalah seluruh petugas kebersihan (swadaya) RT/RW yang melakukan pembuangan sampah atau mendapatkan layanan pengangkutan sampah dari DLH di TPS wilayah Kecamatan Patrang, Kecamatan Kaliwates, dan Kecamatan Sumpalsari Kabupaten Jember.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada TPS wilayah Ibu Kota Kabupaten Jember yang disediakan DLH dengan pertimbangan :

1. Lokasi TPS mudah dijangkau oleh peneliti.
2. Peneliti akan lebih mudah memperoleh keakuratan data.
3. TPS yang memiliki pelanggan dan volume sampah ter banyak.

3.2.2 Sampel

Sampel menurut Singarimbun dan Effendi (1987:108) bahwa, “Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat mewakili atau dapat merupakan contoh populasi yang dikenai penelitian”. Dari jumlah sampel yang diambil dalam sebuah penelitian tidak ada ketentuan yang pasti.

Sampel yang digunakan dalam metode penelitian kualitatif adalah sampel kecil, tidak representative, purposive dan berkembang selama proses. Nasution

(1992:32) mengungkapkan bahwa metode kualitatif sampelnya sedikit dan dipilih menurut tujuan penelitian.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka sampel yang akan diambil peneliti adalah petugas kebersihan (swadaya) RT/RW di wilayah Kecamatan Patrang, Kecamatan Kaliwates, dan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember sebanyak 20 orang yang melakukan pembuangan sampah di TPS yang telah disediakan oleh Dinas Lingkunga Hidup dengan metode *Sampling Purposive*. Kriteria yang diambil oleh penulis adalah petugas sampah yang melakukan pemuatan sampah sebanyak 2 kali pengangkutan.

3.3 Jenis Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode penggabungan penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Hal ini sesuai dengan pendekatan “Logika Triangulasi” dari Brannen (dalam Kode, 2002:84) bahwa, “Temuan-temuan dari satu jenis studi dapat dicek temuan-temuan yang diperoleh dari jenis studi yang lain. Misalnya, hasil-hasil penelitian kualitatif dapat dicek pada studi kuantitatif. Tujuannya secara umum adalah untuk memperkuat kesahihan temuan-temuannya”.

3.4 Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Yaitu data otentik atau data langsung dari tangan pertama tentang masalah yang di ungkapkan. Secara sederhana data ini juga disebut data asli. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti, dalam penelitian ini sumber data diperoleh melalui responden yang mengisi kuesioner yang disebarkan peneliti.

3.4.2 Data Sekunder

Yaitu sumber data yang didapatkan dari penelitian yang sudah ada. Dalam hal ini, data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu yang relevan.

3.5 Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja penyedia layanan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional adalah mengoperasikan variable kedalam bentuk empiris yang dapat diuji kebenarannya. Koentjoroningrat (1985:23) mendefinisikan bahwa, “Definisi operasional tidak lain dari pada mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk itu, dan kata-kata yang memberikan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain”.

Berdasarkan lima kriteria penentu kualitas jasa yang akan dianalisis untuk mengetahui seberapa jauh tanggapan pelanggan atas pelayanan pengangkutan sampah yang diterimanya, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Maka variabel penelitian yang akan dioperasionalisasikan adalah sebagai berikut.

a. Bukti Langsung/*Tangibles*

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Ini bisa dilihat secara langsung pada lokasi/kantor pemberi layanan seperti fasilitas fisik, peralatan komunikasi dan pegawai.

Fasilitas fisik merupakan fasilitas yang digunakan sebagai sarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran dari fasilitas ini bisa dilihat dari item penelitian sebagai berikut :

1. Kendaraan angkutan sampah (Dumpruk).
2. TPS (Tempat Penampungan Sementara).

b. *Kehandalan/Reliability*

Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Ini berarti bahwa dalam memberikan layanan, para pegawai tidak menunda-nunda waktu tanpa penyimpangan bila dikaitkan dengan prosedur serta memenuhi apa yang menjadi keinginan pelanggan. Keandalan ini bisa dilihat dari item penelitian berikut ini :

1. Ketepatan waktu pengangkutan.
2. Kecepatan dalam pemuatan sampah.

c. *Daya tanggap/Responsiveness*

Keinginan para petugas atau pegawai dalam membantu para pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap. Ini berkaitan dengan penanganan yang diberikan terhadap keluhan pelanggan. Penanganan yang diberikan terhadap keluhan pelanggan seharusnya diberikan secara cepat dan tepat sesuai dengan masalah yang ada. Untuk pengukuran daya tanggap ini bisa dilihat dari item berikut :

1. Pelayanan yang selalu siap membantu/menolong.
2. Kemampuan Organisasi/petugas untuk cepat tanggap atas permasalahan yang timbul atau keluhan yang disampaikan pelanggan.

d. *Jaminan/Assurance*

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Ini berarti bahwa seorang pegawai harus mampu meyakinkan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan pegawai juga harus memiliki sikap sopan dan ramah dalam menghadapi pelanggan. Sikap ramah dan sopan akan membuat pelanggan puas karena merasa dihargai. Pengukuran konsep ini bisa dilihat dari item berikut :

1. Pelayanan yang ramah selama proses pelayanan.
2. Kemampuan atau tanggung jawab petugas dalam penataan/pemuatan sampah.

e. *Empati/Emphaty*

Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para konsumen. Sikap ini bisa ditunjukkan dengan komunikasi yang baik dari para petugas, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pengukuran dimensi ini menggunakan item penelitian sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan yang adil.
2. Kesiediaan untuk peduli atauantisipasi kebutuhan pelanggan dalam proses pelayanan.

3.7 Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Observasi menurut Sumitro (dalam Subagyo, 1997:63) mengatakan bahwa, “Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis, mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis, untuk kemudian dilakukan pencatatan”. Pada tahap ini peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian guna memperoleh tambahan informasi yang lebih akurat maupun mengontrol kebenaran dari informasi yang didapatkan pada saat wawancara.

b. Metode Dokumentasi

Dasarnya metode dokumentasi merupakan cara untuk memperoleh data-data sekunder yang berupa dokumen-dokumen yang telah tersedia, yang digunakan untuk melengkapi data primer yang telah diperoleh dari observasi. Pengertian Dokumentasi menurut Surakhmad (1994:134) disebutkan bahwa, Dokumentasi merupakan laporan tertulis dari suatu peristiwa yang isinya terdiri atas penjelasan dan pemikiran terhadap peristiwa itu, dan ditulis segera untuk menyimpan dan meneruskan keterangan mengenai peristiwa itu”. Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan data melalui dokumentasi yang didasarkan pada dokumen dokumen dan catatan catatan yang ada di DLH Kabupaten Jember, utamanya pada bidang Kebersihan.

c. Metode Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi secara langsung antara koresponden dan responden dalam usaha mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan. Sesuai dengan penjelasan Irawati Singarimbun (1989:25) bahwa, “Wawancara adalah satu bagian terpenting dari survey. Tanpa wawancara peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden. Wawancara merupakan proses interaksi dan komunikasi”.

d. Metode Kuesioner

Metode ini merupakan suatu cara mendapatkan data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara tertulis dan dijawab secara tertulis juga oleh responden. Definisi kuesioner menurut Kartono (1996:217) disebutkan bahwa, “Kuesioner adalah penyelidikan mengenai suatu masalah yang banyak menyangkut kepentingan umum (orang banyak), dengan jalan mengedarkan formulir daftar pertanyaan, diajukan secara tertulis kepada sejumlah subyek, untuk mendapatkan jawaban (tanggapan, respon) tertulis seperlunya”.

Adapun bentuk kuesioner menurut Nawawi dan Martin (1992:121)

1. Kuesioner dengan pertanyaan tertutup
 - a. Bentuk *force choice item*
 - b. Bentuk *multiple choice item*
 - c. Bentuk uraian singkat

2. Kuesioner dengan pertanyaan bebas
3. Kuesioner dengan pertanyaan terbuka
4. Kuesioner dengan jawaban

Sedangkan tujuan pokok dari pembuatan kuesioner menurut Singaribun dan Effendi (1995:175) adalah :

1. Untuk mengarahkan informasi yang relevan dengan tujuan survey
2. Untuk mengarahkan informasi dengan reabilitas dan validitas setinggi mungkin

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup bentuk “*multiple choice item*” dalam arti bahwa pada setiap pertanyaan sudah disediakan alternative jawaban, sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang tersedia.

3.8 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi tahap pengujian instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, guna untuk menjadi alat ukur dalam kuesioner. Selanjutnya peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* guna untuk mengetahui variabel tingkat kinerja dan variabel tingkat kepentingan pelanggan.

3.8.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas menurut Sugiyono (2014:267), merupakan suatu alat ukur tes dalam kuesioner. Validitas artinya derajat ketepatan antara data

yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.

Untuk menguji validitas dari pertanyaan, dengan taraf signifikansi (α) = 5% digunakan rumus koefisien korelasi *product moment* (Siregar. 2011:164)

Untuk menguji tingkat validitas ini menggunakan aplikasi SPSS 13.0 dengan membandingkan nilai koefisien atau r – hitung dengan r – tabel pada taraf signifikan 5%. Apabila r – hitung $>$ r – tabel, maka dapat dikatakan valid dan apabila nilai r – hitung $<$ r – tabel, maka dapat dikatakan tidak valid (Sujarweni 2015:192).

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut Siregar (2011:175) adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Teknik pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach*. Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrument penelitian reliabel atau tidak.

Selanjutnya teknik perhitungan uji reliabilitas ini akan dilakukan secara otomatis menggunakan aplikasi SPSS 13.0. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* >0.60 (Sujarweni)

3.8.2 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dalam menganalisa data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif- kuantitatif, untuk menjawab rumusan masalah mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja. Maka akan digunakan Metode Analisis Kepentingan dan Kinerja Kepuasan Pelanggan (*Importance Performance Analysis*) dari Martilla dan James (dalam Nasution, 2004:124) bahwa, “jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi organisasi”. Artinya penyedia jasa seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh pelanggan.

Berdasar pada pendapat diatas, maka dalam menilai 5 dimensi dengan 10 indikator kualitas pelayanan Pengangkutan Sampah DLH peneliti menggunakan Skala Likert untuk mengetahui seberapa jauh tanggapan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diterimanya, yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2002:99) bahwa, untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan yang ada dikualitas jasa, pengukuran dapat dilakukan dengan Skala Likert atau Semantik Diferensial, dimana responden tinggal memilih derajat kesetujuan/ketidaksetujuan atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa.

Tabel 3.1 Skala Likert

Skala Jawaban	Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup Baik	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1

(Sugiyono, 2012:94)

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian atau tingkat kepuasan antara “tingkat kepentingan” dan “tingkat kinerja” oleh penyedia jasa.

Tingkat kesesuaian atau tingkat kepuasan adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan *tingkat kinerja* penyedia layanan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan *tingkat kepentingan pelanggan*.

Rumus yang digunakan Adalah

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (\text{Nasution, 2004:125})$$

Di mana :

TKi = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja penyedia jasa

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Dalam menentukan seberapa tinggi atau rendah tingkat jawaban responden terhadap kualitas pelayanan pengangkutan sampah, penulis menggunakan kriteria yang digunakan oleh Riduwan (2002:95) sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skor Kriteria Jawaban

No	Skor	Kategori
1.	0% - 20%	Sangat Rendah
2.	21% - 40%	Rendah
3.	41% - 60%	Sedang
4.	61% - 80%	Tinggi
5.	81% - 100%	Sangat Tinggi

Data : Lampiran 3

Selanjutnya untuk menghitung rata rata skor (\bar{X}) tingkat pelaksanaan atau tingkat kepuasan pelanggan seluruh faktor dan rata rata skor (\bar{Y}) tingkat kepentingan seluruh faktor yang memengaruhi kepuasan dimana seluruhnya ada 10 faktor, maka rumus selanjutnya :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

(Nasution, 2004:126)

Dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata pelaksanaan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

K = Banyaknya faktor/atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu 10 faktor/atribut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Responden penelitian

Responden yang diambil untuk penelitian ini adalah petugas kebersihan (swadaya/voluntary) RT/RW yang berada di wilayah Kecamatan Patrang, Kecamatan Kaliwates, dan Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 20 responden. Data diperoleh melalui teknik kuesioner. Responden diminta untuk memilih satu alternative dari lima pernyataan yang tersedia. Peneliti terjun langsung ke lapangan dalam jangka waktu satu minggu. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 20 responden sebagai obyek penelitian, diperoleh beberapa karakteristik umum responden yang didapat melalui data diri responden.

Dalam penelitian ini, gambaran obyek penelitian dibagi berdasarkan berbagai unsur-unsur berikut, yaitu:

1. Usia

Deskripsi responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa sebagian besar petugas sampah RT/RW di Kabupaten Jember 37 – 45 tahun dengan prosentase 0,6 % memiliki tingkat prosentase paling tinggi dapat diasumsikan bahwa petugas yang masih sanggup melayani persampahan memiliki rentan usia 37 – 45 tahun. Sedangkan usia ≥ 56 dengan prosentase 0,15 % memiliki tingkat prosentasi paling rendah, dapat diasumsikan bahwa petugas sampah diatas 56 tahun sudah mengalami penurunan produktivitas dalam kegiatan.

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

No.	Kategori	Jumlah	Prosentase
1.	37 – 45 tahun	12	0,6 %
2.	46 – 55 tahun	5	0,25 %
3.	≥ 56 tahun	3	0,15 %
	Jumlah	20	100 %

2. Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari jumlah responden 20 orang. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa seluruh petugas sampah RT/RW adalah laki laki. Hal ini disebabkan tenaga pengangkut yang dibutuhkan sangat besar, sehingga keseluruhan petugas sampah adalah laki laki.

Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Kategori	Jumlah	Prosentase
1.	Laki – Laki	20	100 %
	Jumlah	20	100 %

3. Lamanya bertugas

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa dari jumlah responden sebesar 20 orang, dapat dilihat dari lamanya bertugas 1 – 10 tahun dengan prosentase 0,55% memiliki prosentase tertinggi karena dapat disimpulkan bahwa petugas sampah tergolong banyak pegawai baru yang ditugaskan dari lingkungan RT/RW. Dan ≥ 31 dengan prosentase 0,05 % dapat dikatakan memiliki prosentase rendah karena rentan usia yang semakin tua.

Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bertugas

No.	Kategori	Jumlah	Prosentase
1.	1 – 10 tahun	11	0,55 %
2.	11 – 20 tahun	5	0,25 %
3.	21 – 30 tahun	3	0,15 %
4.	≥ 31	1	0,05 %
	Jumlah	20	100

4.2 Analisis Hasil Penelitian

4.2.1 Uji Instrumen Data

4.2.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir, dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap butir. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner yang diperoleh r masih harus diuji signifikansinya dengan membandingkannya dengan tabel r . Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung $> r$ tabel atau nilai $p < 0,05$.

Berdasarkan hasil uji coba kuesioner kepada 20 responden diperoleh hasil uji Validitas yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Uji Validitas

Variabel	Item	r tabel	r hitung	Sig	Keterangan
Bukti Langsung/ <i>Tangibles</i>	X1	0,443	0,790	0,000	Valid
	X2	0,443	0,790	0,000	Valid
	Y1	0,443	0,704	0,001	Valid
	Y2	0,443	0,704	0,001	Valid
Kehandalan/ <i>Reliability</i>	X3	0,443	0,790	0,000	Valid
	X4	0,443	0,790	0,000	Valid
	Y3	0,443	0,704	0,001	Valid
	Y4	0,443	0,704	0,001	Valid
Kehandalan/ <i>Reliability</i>	X5	0,443	0,790	0,000	Valid
	X6	0,443	0,790	0,000	Valid
	Y5	0,443	0,704	0,000	Valid
	Y6	0,443	0,747	0,000	Valid
Jaminan/ <i>Assurance</i>	X7	0,443	0,790	0,000	Valid
	X8	0,443	0,790	0,000	Valid
	Y7	0,443	0,747	0,000	Valid
	Y8	0,443	0,747	0,000	Valid
Empati/ <i>Emphaty</i>	X9	0,443	0,704	0,001	Valid
	X10	0,443	0,704	0,001	Valid
	Y9	0,443	0,747	0,000	Valid
	Y10	0,443	0,747	0,000	Valid

Sumber: lampiran 2

Dari tabel diatas terlihat bahwa korelasi dari masing masing indikator terhadap total skor konstruk dari setiap variabel menunjukkan hasil yang valid. Karena r hitung $>$ r tabel yaitu 0,443 dan nilai signifikansi $<$ 0,05.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid.

4.2.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut Siregar (2011:175) adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Teknik pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Alpha Cronbach*. Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrument penelitian reliabel atau tidak.

Selanjutnya teknik perhitungan uji reliabilitas ini akan dilakukan secara otomatis menggunakan aplikasi SPSS 13.0. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* >0.60 (Sujarweni).

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Alpha hitung	Standar alpha	Keterangan
1	Bukti Langsung/ <i>Tangibles</i>	0,887	0,60	Reliabel
2	Kehandalan/ <i>Reliability</i>	0,887	0,60	Reliabel
3	Kehandalan/ <i>Reliability</i>	0,695	0,60	Reliabel
4	Jaminan/ <i>Assurance</i>	0,805	0,60	Reliabel
5	Empati/ <i>Emphaty</i>	0,767	0,60	Reliabel

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien *Cronbach Alpha* yang cukup atau memenuhi kriteria untuk dikatakan reliabel yaitu > 0,60 sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

4.2.2 Analisis Kualitas Layanan

Analisis Kualitas Layanan dilakukan dengan melihat kesenjangan (Gap) yang terjadi antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan kinerja mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember. Hasil dari Kualitas Layanan dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.6 Kualitas Layanan

<i>Item</i>	<i>Importance</i>	<i>Performance</i>	Gap
<i>Tangible</i>	9.25	9.05	-0.2
<i>Reliability</i>	8.65	8.65	0
<i>Responsiveness</i>	8	7	-1
<i>Assurance</i>	8.8	8.4	-0.4
<i>Emphaty</i>	9.05	8.25	-0.8

Sumber : Data Lampiran 3

Dari tabel diatas, diketahui bahwa kinerja dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember masih ada harapan yang di inginkan oleh pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari keseluruhan gap antara kualitas dan kepuasan bernilai negative. Dengan gap terbesar ada pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) terdapat nilai gap sebesar -1 dan gap terkecil adalah 0 pada Dimensi Keandalan.

4.2.3 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis* merupakan analisis yang mengaitkan antara tingkat kepentingan suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan.

Untuk menjawab permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu sejauhmana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Pengangkutan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember, maka berikut akan dibahas secara garis besar mengenai variabel-variabel dengan berbagai indikator dalam penelitian.

Tabel 4.7 Variabel Tingkat Kinerja (X)

Item	Variabel	Skor	rata rata	kategori
Tangibles	X1	93	90.5	Sangat tinggi
	X2	88		
Reliability	X3	93	86.5	Sangat tinggi
	X4	80		
Responsiveness	X5	70	70	Tinggi
	X6	70		
Assurance	X7	68	84	Sangat tinggi
	X8	100		
Emphaty	X9	85	82.5	Sangat tinggi
	X10	80		
Skor rata rata			82.7	Sangat tinggi

Sumber: Data Lampiran 3

Berdasarkan data tabel diatas, tampak bahwa secara umum jawaban dari 20 orang responden untuk tingkat kualitas kinerja/penampilan pada 5 dimensi dan 10 indikator kualitas pelayanan dapat dikategorikan sangat tinggi yaitu mencapai skor rata rata 82,7.

Tabel 4.8 Variabel Tingkat Kepentingan (Y)

Item	Variabel	Skor	Rata rata	Kategori
Tangibles	Y1	100	92.5	Sangat Tinggi
	Y2	85		
Reliability	Y3	90	86.5	Sangat Tinggi
	Y4	83		
Responsiveness	Y5	80	80	Tinggi
	Y6	80		
Assurance	Y7	88	91.5	Sangat Tinggi
	Y8	95		
Emphaty	Y9	88	90.5	Sangat Tinggi
	Y10	93		
Skor rata rata			88.2	Sangat Tinggi

Sumber: Data Lampiran 3

Dari data tabel diatas tampak bahwa secara umum jawaban 20 responden untuk tingkat Kepentingan pelanggan terhadap 5 dimensi dan 10 indikator kualitas pelayanan dapat dikategorikan sangat tinggi, yaitu mencapai total skor 88,2.

Tahapan yang dilakukan untuk menentukan kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dapat digunakan rumus berikut :

$$Tki \text{ Total} = \frac{\sum Xi}{\sum Yi} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = \frac{827}{882} \times 100\%$$

$$Tki \text{ Total} = 93,76\%$$

Keterangan :

Tki : Tingkat Kesesuaian

Xi : Skor Penilaian Kinerja Penyedia Jasa

Yi : Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian yaitu sebesar 93,76% secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Pengangkutan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember berada pada kategori Sangat Baik.

Kemudian pada tahap selanjutnya adalah menganalisa kuadran, yaitu menghitung rata-rata penilaian dari variabel X dan variabel Y dengan rumus berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X}{k}$$

$$\frac{41,35}{10} \quad \bar{X} = 4,14$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y}{k}$$

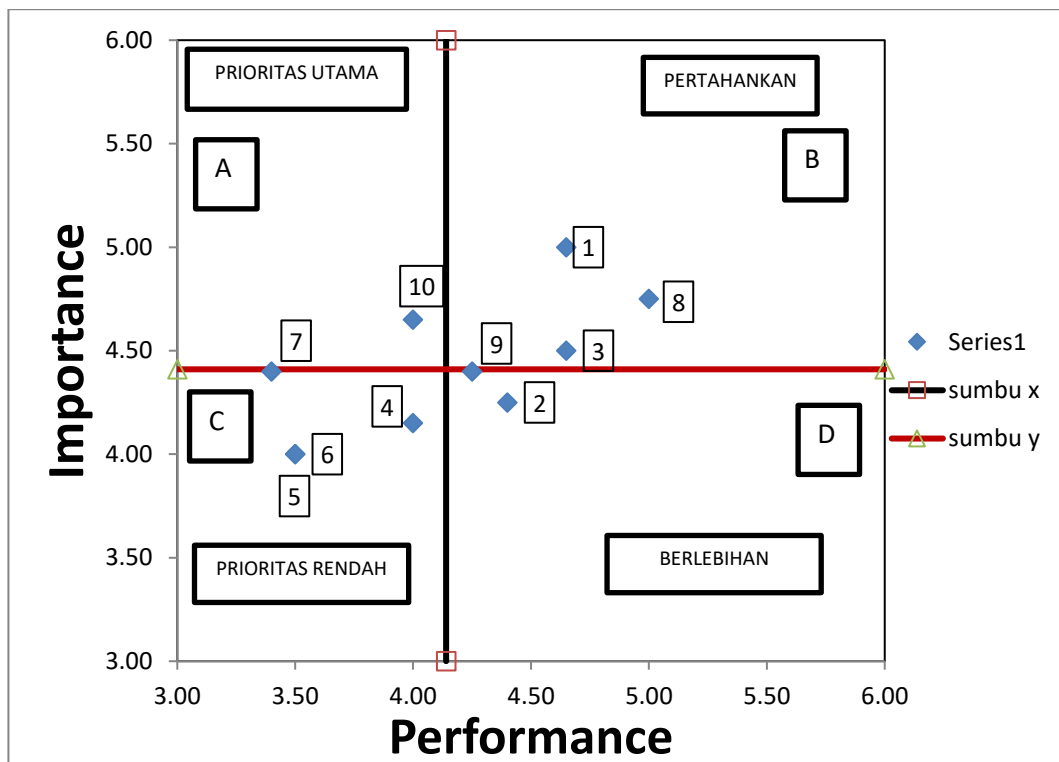
$$\frac{44,1}{10} \quad \bar{Y} = 4,41$$

Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata Kepuasan

Item	Skor Kinerja	Rata-rata	Skor Kepentingan	Rata-rata
1	93	4.65	100	5
2	88	4.4	85	4.25
3	93	4.65	90	4.5
4	80	4	83	4.15
5	70	3.5	80	4
6	70	3.5	80	4
7	68	3.4	88	4.4
8	100	5	95	4.75
9	85	4.25	88	4.4
10	80	4	93	4.65
	Sumbu X	4.14	Sumbu Y	4.41

Sumber: Data Lampiran 3

Setelah mendapatkan rata-rata, dibuatlah Diagram Kartesius sebagai berikut :



Gambar 4.1 Diagram Kartesius

Dari gambar diatas, di dapat Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

Kuadran A Prioritas Utama Item : 7,10	Kuadran B Pertahankan Prestasi Item : 1,3,8,9
Kuadran C Prioritas Rendah Item : 4,5,6	Kuadran D Berlebihan Item : 2

Sumber: Data Lampiran 3

Dari gambar di atas dapat dijelaskan melalui Kuadran sebagai berikut :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Pernyataan-pernyataan yang berada pada Kuadran ini dianggap sangat penting oleh para pelanggan tetapi pelayanannya yang kurang memuaskan sehingga Dinas Lingkungan Hidup perlu meningkatkan kualitas pelayanannya.

- Pernyataan 7 : Keramahan dan Kejujuran petugas pelayanan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.
- Pernyataan 10 : Mudah untuk dihubungi dan Komunikasi yang baik selama proses pengangkutan sampah.

Dengan kesimpulan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember perlu memprioritaskan untuk memperbaiki kinerja pelayanannya yang dianggap penting oleh pelanggan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pernyataan yang dianggap sangat penting bagi pelanggan dan juga kualitas pelayanan yang sangat memuaskan, sehingga Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember perlu mempertahankan kualitas pelayanannya.

- Pernyataan 1 : Penampilan kendaraan yang digunakan untuk melayani pengangkutan sampah.
- Pernyataan 3 : Ketepatan waktu dalam pengangkutan sampah.
- Pernyataan 8 : Kemampuan dan Tanggung jawab petugas dalam menjamin keamanan sampah yang diangkut ke lokasi pembuangan akhir.
- Pernyataan 9 : Sikap adil dalam melayani dari petugas pengangkutan sampah.

Dapat disimpulkan pada pernyataan diatas, bahwa pelanggan sangat puas dalam pelayanan yang diberikan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember. Oleh karenanya, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember harus mempertahankan kualitas pelayanannya.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pernyataan yang dianggap tidak penting oleh pelanggan dan kualitas pelayanan yang kurang memuaskan.

- Pernyataan 4 : Kecepatan dalam melayani pemuatan atau penuangan sampah.
- Pernyataan 5 : Ketanggapan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember atau petugas dalam permasalahan yang timbul dalam pelayanan pengangkutan sampah.
- Pernyataan 6 : Ketanggapan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember atau petugas terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang terdapat pada pernyataan ini, dan juga pelanggan menganggap tidak penting, tetapi perlu adanya perbaikan bagi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Pernyataan yang dianggap tidak penting oleh pelanggan namun pelayanannya sangat memuaskan.

- Pernyataan 2 : Kondisi Transferdepo yang digunakan untuk pemuatan sampah.

Dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap kinerja yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.

4.3 Interpretasi

Dapat diketahui bahwa untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan 5 Dimensi yang terdiri dari 10 indikator yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*).

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), pada dimensi ini memiliki kesenjangan - 0,2 yang dapat di artikan bahwa fasilitas fisik yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember memiliki kondisi yang sangat baik. Akan tetapi, terdapat bukti fisik berupa Transferdepo yang digunakan untuk penampung sampah, dianggap sangat tidak penting oleh pelanggan.

Dimensi Keandalan (*Reliability*), pada dimensi ini terdapat kesenjangan paling kecil yaitu 0. Dalam dimensi ini terdapat indikator tentang ketepatan dan kecepatan petugas pengangkutan sampah dalam melayani pelanggan yang dianggap sangat handal dan cekatan. Sehingga, pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember. Hal ini perlu dipertahankan kinerjanya oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.

Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), pada dimensi ini memiliki kesenjangan yang paling tinggi yaitu -1, yang merupakan ketanggapan Dinas Lingkungan Hidup/petugas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan

pelanggan. Pelanggan merasa kurang puas terhadap kinerja dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember yang kurang memperhatikan pelanggan dengan membatasi komunikasi sehingga tidak tersampainya keluhan yang akan disalurkan. Hal ini tentu perlu diperhatikan oleh Dinas Lingkungan Hidup agar dapat memperbaiki kinerjanya.

Dimensi Jaminan (*Assurance*), pada dimensi ini memiliki kesenjangan sebesar -0,4. Yaitu sifat tanggung jawab dan keramahan yang dimiliki oleh petugas pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember. Dalam indikator ini sangat dianggap penting oleh pelanggan, karena perlu adanya rasa kepercayaan guna mendapatkan respon yang baik dari pelanggan. Hal ini perlu ditingkatkan dan dipertahankan kinerjanya oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.

Dimensi Empati (*Emphaty*), pada dimensi ini memiliki nilai kesenjangan -0,8. Dapat disimpulkan bahwa kesediaan petugas pelayanan dalam memberikan perhatian terhadap pelanggan sangat penting bagi pelanggan. Disamping itu, komunikasi yang baik dan saling memahami antara petugas pelayanan dengan pelanggan perlu dikembangkan agar mudah ketika dalam proses pengangkutan sampah. Hal ini perlu di pertahankan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.

Dari penelitian yang telah dilakukan, secara keseluruhan yang terdapat pada 5 dimensi kualitas pelayanan dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember dapat dikategorikan sangat baik. Sehingga tidak banyak yang perlu diperbaiki. Namun, perlu adanya peningkatan dan dipertahankan dalam menjaga

kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis Diagram Kartesius (*Importance Performance Analysis*), rekomendasi paling memungkinkan dan harus dilakukan dalam memperbaiki kualitasnya yaitu terdapat pada Kuadran III, yaitu tentang ketanggapan dalam menganggapi sebuah permasalahan dari Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember, karena dianggap sangat tidak memuaskan.

Analisis tingkat kepuasan terhadap dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk mengetahui besarnya skor kesenjangan yang diperoleh dari gap antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Kepuasan akan didapat apabila pelanggan merasakan pelayanan yang dianggap melampaui harapannya. Kepuasan juga dapat didefinisikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas yang sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Oleh karena itu, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan kepentingan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisa data dapat kita tarik kesimpulan guna menjawab perumusan masalah dalam penelitian. Kualitas pelayanan yang penulis teliti dalam penelitian ini didasarkan pada tingkat kinerja pemberi layanan dan tingkat kepentingan pelanggan.

Setelah diadakan perhitungan ada tingkat kepentingan pelanggan dan tingkat kinerja pada 5 dimensi dan 10 indikator kualitas pelayanan diketahui bahwa, prosentase tingkat kesesuaian responden pada kualitas jasa atau kepuasan pelanggan adalah 93,76% dengan skor rata-rata tingkat kepentingan 88,2% dan skor rata-rata untuk tingkat kinerja pelayanan 82,7%.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dimensi kualitas layanan yang memenuhi kepuasan pelanggan pengangkutan sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.

a. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi Keandalan mencapai skor kesenjangan terendah yaitu 0 dan dikategorikan sangat memuaskan. Angka tersebut didukung oleh pelaksanaan indikator pelayanan yang tepat waktu dan kecepatan dalam pemuatan sampah yang dikategorikan sangat memuaskan.

b. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dimensi Bukti Langsung mencapai skor kesenjangan yaitu -0,2 yang data dikategorikan sangat memuaskan. Angka tersebut didukung oleh pelaksanaan indikator keberadaan transferdepo atau sarana pembuangan sampah yang dianggap tidak penting oleh pelanggan dan keberadaan Dumptruck atau sarana pengangkutan sampah yang dianggap sangat memuaskan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan mencapai skor kesenjangan yaitu -0,4 yang dapat dikategorikan sangat memuaskan. Angka tersebut didukung oleh pelaksanaan indikator pelayanan yang ramah dari petugas dan tanggung jawab petugas dalam pemuatan sampah dengan kategori yang sangat memuaskan.

d. Empati (*Emphaty*)

Dimensi Empati mencapai skor kesenjangan -0,8 yang dapat dikategorikan cukup baik. Angka tersebut didukung oleh indikator pelayanan yang adil dan kesediaan petugas terhadap kebutuhan pelanggan yang dianggap sangat memuaskan.

2. Dimensi kualitas layanan yang harus ditingkatkan untuk upaya peningkatan kepuasan pelanggan pengangkutan sampah.

- a. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Dimensi Daya Tanggap merupakan dimensi urutan terakhir karena mencapai skor kesenjangan yang dapat dikatakan tinggi yaitu -1 dan dikategorikan tidak memuaskan. Angka tersebut disebabkan dari pelaksanaan indikator pelayanan yang siap membantu dan daya tanggap Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember dalam mengatasi permasalahan yang timbul dalam proses pelayanan dikatakan kurang memuaskan.

Dapat diketahui bahwa atribut dimensi yang dikatakan tidak dapat memuaskan pelanggan yaitu terdapat pada item :

1. Pernyataan 4 : Kecepatan dalam melayani pemuatan atau penuangan sampah.
2. Pernyataan 5 : Ketanggapan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember atau petugas dalam permasalahan yang timbul dalam pelayanan pengangkutan sampah.
3. Pernyataan 6 : Ketanggapan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember atau petugas terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Dengan demikian kualitas pelayanan Pengangkutan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember masih perlu ditingkatkan lagi sehingga mendapat tingkat kesenjangan yang lebih rendah lagi atau

mencapai tingkat kualitas yang lebih tinggi lagi, sesuai dengan kebutuhan atau kepentingan pelanggan demi tercapainya tingkat kepuasan dan tingkat kinerja yang lebih tinggi lagi.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi Keandalan, Dimensi Bukti Fisik, Dimensi Jaminan dan Dimensi Empati memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi bagi pelanggan. Hal ini tentu perlu jadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya, karena dengan itu pelanggan akan dapat lebih merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember.

Sedangkan untuk Dimensi Daya Tanggap yang mendapat kategori tidak memuaskan, diharapkan bagi Dinas Lingkungan Hidup untuk memperhatikan kualitas pelayanannya, dengan memberikan wadah sebagai tempat untuk pelanggan dalam menyampaikan keluhannya terhadap permasalahan yang timbul. Perlu adanya pengawasan lebih dekat agar Dinas Lingkungan Hidup dapat mengetahui kendala yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan kinerja yang lebih baik, akan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan juga menamatkan apresiasi yang lebih baik dari pelanggan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, perlu kiranya penulis memberikan saran masukan kepada Dinas Lingkungan Hidup maupun kepada Penelitian selanjutnya. Adapun harapan penulis tidak lain adalah khususnya demi

tercapainya peningkatan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

Adapun saran yang akan disampaikan terdapat penggolongan sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Lingkungan Hidup

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan dan Empati sangat memuaskan bagi pelanggan, dan dapat diharapkan agar Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember untuk tetap terus meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama pada Dimensi Daya Tanggap yang sangat perlu diadakanya perbaikan guna kualitas pelayanan yang lebih baik kedepanya dengan mengacu kepada indikator-indikator yang telah dibahas sebelumnya.

Kemudian kepada Dinas Lingkungan Hidup akan lebih memperhatikan Dimensi-dimensi yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka perlu untuk mempertahankan dan juga meningkatkan Dimensi-dimensi tersebut.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis diharapkan melakukan observasi dan lebih mendalami mengenai permasalahan-permasalahan yang timbul terkait dengan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember. Dan juga dapat mengungkapkan variabel-variabel yang belum terungkap dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprimawati, Baiq .2016. Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Persampahan Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Dan Keindahan Kota Makasar. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widyapraja. Vol XLII No. 2.*
- Brannen, Julia. 2002. Memadu Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Cooper PD, 1979. Health Care Marketing, ASPEN System Corporations, Maryland.
- Hakim, Ujang L. Dkk. 2018. Kualitas Pelayanan Pengangkutan Sampah Oleh Dinas Lingkungan Hidup Kota Tasikmalaya. *Jurnal Bernologits Vol 3. No 1.*
- Hidayat, Agus Supriyanto. Pengaruh Koordinasi Internal Dan Pengawasan Preventif Terhadap Kinerja Pegawai Pengangkutan Sampah. Universitas Nurtanio Bandung.
- <https://www.cendananews.com/2018/11/kesadaran-masyarakat-masih-rendah-sampah-di-jember-menggunung.html>. Diakses pada 11 oktober 2020 pukul 21.57 wib.
- <https://bulelengkab.go.id/detai/artikel/tpa-adalah-tempat-pemrosesan-akhir-bukan-tempat-pembuangan-akhir-70>. Diakses pada 16 oktober 2020 pukul 04.05 wib.
- Juhriatna. Dkk. 2014. Pengaruh Kinerja Pegawai Pemeliharaan Kendaraan Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Pengangkutan Sampah. *Jurnal Sosial Humaniora ISSN 2087-4928 Volume 5 Nomor 1.*
- Kartono, Kartini. 1996. Pengantar Metodologi Riset Sosial. Bandung : Mandar Maju.
- Koentjoroningrat. 1991. Metodologi Penelitian Masyarakat. Jakarta : Gramedia.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

- Muksin, Mumuh. Dkk. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah Di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah Manajemen. Vol 1. No 1.*
- Nasution, M.Nur. 2004. Manajemen Jasa Terpadu (*Total Service Manajemen*). Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nasution, 1992. Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar Mengajar. Jakarta: Bumi Aksara
- Pamungkas, Gayuh Fitri. 2018. Evaluasi Pengelolaan Sampah Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dalam Strategi Pengembangan Teknik Operasional Pengelolaan Sampah Kota Surakarta. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ramadan, Bimasatyaji Surya. Dkk. 2017. Optimasi Sistem Pengangkutan Sampah Kecamatan Jati Kabupaten Kudus Jawa Tengah. *Jurnal Presipitasi : Media Komunikasi dan Pengembangan Teknik Lingkungan. Vol 16 No 1.*
- Rasyid, MR. 1997. *Pembangunan Pemerintahan Indonesia Memasuki Abad 21, Pidato Pengukuhan Guru Besar Tetap Ilmu Politik pada IIP.* Jakarta.
- Riduwan. 2002. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfa Beta
- Setyabudi, Albertus L. 2018. Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengangkutan Sampah PT. Sacor Mandiri Jaya Di Komplek Perumahan Greentown Bengkong. *Jurnal Industri Kreatif (JIK). Sekolah Tinggi Teknik Ibnu sina. Batam. Vol 2. No 1. ISSN : 2597-8950.*
- Sihombing, Chandra. 2009. Analisis Faktor Determinan Kualitas Pelayanan Persampahan Di Kota Pematangsiantar. Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Pematangsiantar.
- Singarimbun dkk, 1989. Metodologi Penelitian Survey. Jakarta : LP3ES.
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2000. Metodologi Penelitian Administrasi. Bandung : CV. Alfabeta.
- 2003. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Pusat Bahasa Depdiknas.

----- 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung : Alfa Beta

Susnawati, Tuti. 2018. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kebersihan Oleh Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kabupaten Pangandaran Dalam Menunjang Wisata Kelas Dunia. Jurnal Moderat Volume 4 No 3.

Tjiptono, Fandy. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi.

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Tabel Deskripsi Responden

Tabulasi Data

KUESIONER PENELITIAN

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PENGANGKUTAN SAMPAH
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
*ANALYSIS***

(Studi Kasus Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember)



Diajukan Oleh

HARVIAN BAGUS DEWANTARA

17.10253

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

2021

DAFTAR KUESIONER

I. Identitas Peneliti

Nama : Harvian Bagus Dewantara
NIM : 1710253
Jurusan : Manajemen Bisnis
Program Studi : Manajemen
Asal Kampus : STIE Mandala Jember
Alamat : Jl. Kahuripan VIII F.22 Jember

II. Pengantar

Bersama ini kami sampaikan dengan hormat, daftar pertanyaan (kuesioner) yang akan kami gunakan sebagai kelengkapan data penelitian kami, dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul :

“ANALISA KEPUASAN PELANGGAN PENGANGKUTAN SAMPAH MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (STUDI KASUS PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN JEMBER)*.” Untuk itu kami mohon, berkenan kiranya Bapak memberikan jawaban atau tanggapan, yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Setiap jawaban atau tanggapan yang Bapak berikan, merupakan bantuan yang tidak ternilai besarnya bagi penelitian kami dan kepentingan ilmiah.

Atas bantuan Bapak, sebelum dan sesudahnya kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat kami,

Harvian Bagus Dewantara

III. Petunjuk Pengisian

Dalam angket ini ada dua bagian yaitu :

- a. Bagian pertama adalah identitas responden
Bapak cukup mengisi pada tempat yang telah disediakan.
- b. Bagian kedua adalah daftar pertanyaan
Mohon diberi tanda check (\checkmark) pada jawaban yang sesuai dengan pernyataan atau tanggapan Bapak.

IV. Identitas Responden

Nama : _____

Umur : _____

Jenis Kelamin : _____

Alamat : _____

Petugas Kebersihan dari : _____

Lamanya bertugas : _____ Tahun

Lokasi Pembuangan : Transferdepo _____

V. Daftar Pertanyaan

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK TINGKAT KINERJA PELAYANAN
PENGANGKUTAN SAMPAH DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN
JEMBER**

A. BUKTI LANGSUNG

1. Bagaimana pendapat Bapak tentang *keadaan/penampilan dumptruk* yang dipakai untuk melayani pengangkutan sampah ?

- () Tidak baik
- () Kurang baik
- () Cukup baik
- () Baik
- () Amat baik

2. Bagaimana pendapat Bapak tentang *keadaan/kondisi Transferdepo* yang dipakai untuk penuangan sampah ?

- () Tidak baik
- () Kurang baik
- () Cukup baik
- () Baik
- () Amat baik

B. KEHANDALAN

3. Bagaimana menurut Bapak tentang *ketepatan waktu* pengangkutan sampah ?

- () Tidak baik
- () Kurang baik
- () Cukup baik
- () Baik
- () Amat baik

4. Bagaimana pendapat Bapak tentang *kecepatan dalam melayani pemuatan/penuangan sampah* ?

- () Tidak baik
- () Kurang baik
- () Cukup baik
- () Baik
- () Amat baik

C. DAYA TANGGAP

5. Bagaimana pendapat Bapak tentang *ketanggapan Dinas Lingkungan Hidup/petugas terhadap permasalahan yang timbul* dalam pelayanan pengangkutan sampah ?

- () Tidak baik
- () Kurang baik
- () Cukup baik
- () Baik
- () Amat baik

6. Bagaimana pendapat Bapak tentang *ketanggapan Dinas Lingkungan Hidup/petugas terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan* ?

- () Tidak baik
- () Kurang baik
- () Cukup baik
- () Baik
- () Amat baik

D. JAMINAN

7. Bagaimana pendapat Bapak tentang *keramahan dan kejujuran* petugas pelayanan pengangkutan sampah ?

- () Tidak baik
- () Kurang baik
- () Cukup baik
- () Baik
- () Amat baik

8. Bagaimana pendapat Bapak tentang *kemampuan dan tanggung jawab petugas dalam menjamin keamanan sampah sampai ke TPA?*

- () Tidak baik
- () Kurang baik
- () Cukup baik
- () Baik
- () Amat baik

E. EMPATI

9. Bagaimana pendapat Bapak tentang *adil dalam melayani* dari petugas pengangkutan sampah ?

- () Tidak baik
- () Kurang baik
- () Cukup baik
- () Baik
- () Amat baik

10. Bagaimana pendapat Bapak tentang *mudah untuk dihubungi atau komunikasi yang baik* selama proses pelayanan pengangkutan sampah ?

- Tidak baik
- Kurang baik
- Cukup baik
- Baik
- Amat baik

**DAFTAR PERTANYAAN UNTUK TINGKAT KEPENTINGAN
PELANGGAN ATAS PELAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH DINAS
LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN JEMBER**

A. BUKTI LANGSUNG

1. Bagaimana pendapat Bapak tentang *keberadaan dumptruk* yang dipakai untuk melayani pengangkutan sampah ?
 Tidak penting
 Kurang penting
 Cukup penting
 Penting
 Amat penting
2. Bagaimana pendapat Bapak tentang *keberadaan Transferdepo* yang dipakai untuk penuangan sampah ?
 Tidak penting
 Kurang penting
 Cukup penting
 Penting
 Amat penting

B. KEHANDALAN

3. Bagaimana pendapat Bapak tentang *ketepatan waktu* pengangkutan sampah ?
 Tidak penting
 Kurang penting
 Cukup penting
 Penting
 Amat penting

4. Bagaimana pendapat Bapak tentang *kecepatan petugas dalam melayani pemuatan/penuangan sampah* ?

- () Tidak penting
- () Kurang penting
- () Cukup penting
- () Penting
- () Amat penting

C. DAYA TANGGAP

5. Bagaimana pendapat Bapak *tentang ketanggapan Dinas Lingkungan Hidup/petugas terhadap permasalahan yang timbul* dalam pelayanan pengangkutan sampah ?

- () Tidak penting
- () Kurang penting
- () Cukup penting
- () Penting
- () Amat penting

6. Bagaimana pendapat Bapak tentang *ketanggapan Dinas Lingkungan Hidup/petugas terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan* ?

- () Tidak penting
- () Kurang penting
- () Cukup penting
- () Penting
- () Amat penting

D. JAMINAN

7. Bagaimana pendapat Bapak tentang *keramahan dan sikap jujur* petugas pelayanan pengangkutan sampah ?
- () Tidak penting
 - () Kurang penting
 - () Cukup penting
 - () Penting
 - () Amat penting
8. Bagaimana pendapat Bapak tentang *kemampuan dan tanggung jawab petugas dalam menjamin keamanan sampah sampai ke TPA?*
- () Tidak penting
 - () Kurang penting
 - () Cukup penting
 - () Penting
 - () Amat penting

E. EMPATI

9. Bagaimana pendapat Bapak tentang *sikap adil dalam melayani* dari petugas pengangkutan sampah ?
- () Tidak penting
 - () Kurang penting
 - () Cukup penting
 - () Penting
 - () Amat penting

10. Bagaimana pendapat Bapak tentang *mudah untuk dihubungi atau komunikasi yang baik* dari petugas selama proses pelayanan pengangkutan sampah ?

- () Tidak penting
- () Kurang penting
- () Cukup penting
- () Penting
- () Amat penting

Identitas Responden

Responden	Nama	Umur	JK	Alamat	petugas dari	Lamanya bertugas	Transferdepo
1	Hariyanto	53 tahun	Pria	Jl. Letjend Suprpto Gg. 16	Letjend Suprpto	10 tahun	Kebonsari
2	Supono	58 tahun	Pria	Jl. Letjend Suprpto	Letjend Suprpto	12 tahun	Kebonsari
3	Samad	60 tahun	Pria	Jl. Letjend Suprpto Gg. 9	Letjend Suprpto	10 tahun	Kebonsari
4	Bahrul	50 tahun	Pria	Jl. Letjend Panjaitan	Letjend Panjaitan	7 tahun	Kebonsari
5	Wahyudi	45 tahun	Pria	Jl. Sumatra	Jl. Sumatra	12 tahun	Kebonsari
6	Bambang Sutejo	43 tahun	Pria	Jl. Danau Toba Gg. 7	Tegal Gede	7 tahun	Mastrrip
7	Nidan	50 tahun	Pria	Jl. Danau Toba	Danau Toba	10 tahun	Mastrrip
8	Bram	47 tahun	Pria	Jl. Kalimantan Gg. 1	Jl. Kalimantan	15 tahun	Mastrrip
9	Didik Artono	37 tahun	Pria	Jl. Karang Setra	Tegal Gede	2 tahun	Mastrrip
10	Surahman	43 tahun	Pria	Kaliurang	Kaliurang	7 tahun	Mastrrip
11	Sutikno	45 tahun	Pria	Kaliurang	Kaliurang	12 tahun	Mastrrip
12	Asmadi	54 tahun	Pria	Jl. Sumatra	Jl. Sumatra-Kalimantan	31 tahun	Mastrrip
13	Su'ud	40 tahun	Pria	Tegal Besar	Tegal Besar	10 tahun	Talangsari
14	Tomi	45 tahun	Pria	Sunan Bonang	Talangsari	20 tahun	Talangsari
15	Suharik	43 tahun	Pria	Jl. Manggar No. 151	Cokroaminoto	10 tahun	Talangsari
16	Basir	60 tahun	Pria	Jl. Trunojoyo	Cantikan	29 tahun	Talangsari
17	Syafi'i	41 tahun	Pria	Jl. Fatahillah	Dahlok	22 tahun	Talangsari
18	Hadi	39 tahun	Pria	Jl. Trunojoyo	Cantikan	23 tahun	Talangsari
19	Hendrik	40 tahun	Pria	Pringali	Cantikan	5 tahun	Talangsari
20	Misli	42 tahun	Pria	Sumber Langon	Tegal Besar	1 tahun	Talangsari

Tabulasi Jawaban Responden Pada Variabel Tingkat Kinerja (X)

Responden	Tangible		Reliability		Responsiveness		Assurance		Emphaty		Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
2	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
6	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
7	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
8	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	44
9	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	40
11	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	40
12	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	40
13	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	40
14	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	40
15	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	40
16	5	4	5	4	2	2	3	5	5	4	39
17	5	4	5	4	2	2	3	5	5	4	39
18	5	4	5	4	2	2	3	5	5	4	39
19	5	4	5	4	2	2	3	5	5	4	39
20	5	4	5	4	2	2	3	5	5	4	39

Tabulasi Jawaban Responden Pada Variabel Tingkat Kepentingan (Y)

Responden	Tangible		Reliability		Responsiveness		Assurance		Emphaty		Total
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	
1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
2	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
6	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
7	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
8	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	47
9	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	43
10	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	43
11	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	43
12	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	43
13	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	43
14	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	43
15	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	43
16	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	41
17	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	41
18	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	41
19	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	41
20	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	41

LAMPIRAN 2

Uji Validitas

Uji Reliabilitas

		Correlations																			TOTAL_R		
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	TOTAL_R	
R17	Pearson Correlation	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.221	0.221	0.221	0.221	0.221	0.221	0.221	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	.747 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.349	0.349	0.349	0.349	0.349	0.349	0.349	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
R18	Pearson Correlation	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.221	0.221	0.221	0.221	0.221	0.221	0.221	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	.747 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.349	0.349	0.349	0.349	0.349	0.349	0.349	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
R19	Pearson Correlation	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.221	0.221	0.221	0.221	0.221	0.221	0.221	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	.747 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.349	0.349	0.349	0.349	0.349	0.349	0.349	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
R20	Pearson Correlation	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.318	0.221	0.221	0.221	0.221	0.221	0.221	0.221	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	1.000 [*]	.747 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.172	0.349	0.349	0.349	0.349	0.349	0.349	0.349	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
TOTAL_R	Pearson Correlation	.790 ^{**}	.790 ^{**}	.790 ^{**}	.790 ^{**}	.790 ^{**}	.790 ^{**}	.790 ^{**}	.790 ^{**}	.704 [*]	.704 [*]	.704 [*]	.704 [*]	.704 [*]	.704 [*]	.704 [*]	.747 ^{**}	.747 ^{**}	.747 ^{**}	.747 ^{**}	.747 ^{**}	.747 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

1. Dimensi Bukti Langsung

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.887	4

2. Dimensi Kehandalan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.887	4

3. Dimensi Daya Tanggap

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.695	4

4. Dimensi Jaminan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.805	4

5. Dimensi Empati

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.767	4

LAMPIRAN 3

Skor Kriteria Jawaban

Analisis Kualitas Layanan

Variabel Tingkat Kinerja (X)

Variabel Tingkat Kepentingan (Y)

Rata-rata Nilai Kepuasan

Diagram Kartesius

1. Skor Kriteria Jawaban

No	Skor	Kategori
1.	0% - 20%	Sangat Rendah
2.	21% - 40%	Rendah
3.	41% - 60%	Sedang
4.	61% - 80%	Tinggi
5.	81% - 100%	Sangat Tinggi

2. Analisis Kualitas Layanan

Item	Importance	Performance	Gap
<i>Tangible</i>	9.25	9.05	-0.2
<i>Reliability</i>	8.65	8.65	0
<i>Responsiveness</i>	8	7	-1
<i>Assurance</i>	8.8	8.4	-0.4
<i>Emphaty</i>	9.05	8.25	-0.8

3. Variabel Tingkat Kinerja (X)

Item	Variabel	Skor	rata rata	kategori
Tangibles	X1	93	90.5	Sangat tinggi
	X2	88		
Reliability	X3	93	86.5	Sangat tinggi
	X4	80		
Responsiveness	X5	70	70	Tinggi
	X6	70		
Assurance	X7	68	84	Sangat tinggi
	X8	100		
Emphaty	X9	85	82.5	Sangat tinggi
	X10	80		
Skor rata rata			82.7	Sangat tinggi

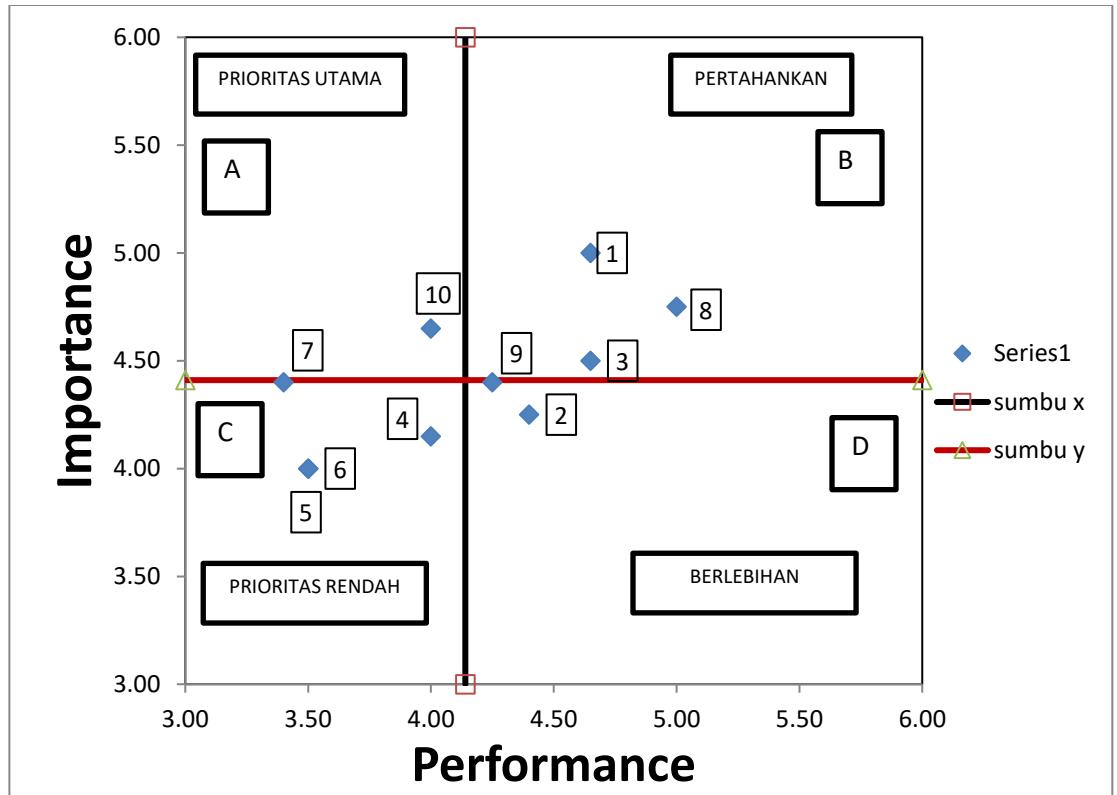
4. Variabel Tingkat Kepentingan (Y)

Item	Variabel	Skor	Rata rata	Kategori
Tangibles	Y1	100	92.5	Sangat Tinggi
	Y2	85		
Reliability	Y3	90	86.5	Sangat Tinggi
	Y4	83		
Responsiveness	Y5	80	80	Sangat Tinggi
	Y6	80		
Assurance	Y7	88	91.5	Sangat Tinggi
	Y8	95		
Emphaty	Y9	88	90.5	Sangat Tinggi
	Y10	93		
Skor rata rata			88.2	Sangat Tinggi

5. Rata-rata Nilai Kepuasan

Item	Skor Kinerja	Rata-rata	Skor Kepentingan	Rata-rata
1	93	4.65	100	5
2	88	4.4	85	4.25
3	93	4.65	90	4.5
4	80	4	83	4.15
5	70	3.5	80	4
6	70	3.5	80	4
7	68	3.4	88	4.4
8	100	5	95	4.75
9	85	4.25	88	4.4
10	80	4	93	4.65
Sumbu X		4.14	Sumbu Y	4.41

6. Diagram Kartesius



Kuadran A Prioritas Utama Item : 7,10	Kuadran B Pertahankan Prestasi Item : 1,3,8,9
Kuadran C Prioritas Rendah Item : 4,5,6	Kuadran D Berlebihan Item : 2

LAMPIRAN 4

Dokumentasi





LAMPIRAN 5

Arsip Surat

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

NAMA : HARUHAN BAGUS Dewantara
 NIM : 17.10253
 JURUSAN : MANAJEMEN
 JUDUL : ANALISA KEMAMPUAN PELATIGGIAN
 PENGANGKUTAN SAMPAH MENGGUNAKAN
 METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE
 ANALYSIS)

No	PENGUJI	REVISI	KETERANGAN
1.	Yuniorita	1. Blt belakang perkuat dg fenomena, Urutan umum dan variabel Y2 diteliti 2. Tabel 2, penjelasan diper v singkat 3. Populasi & sampel, Score pertanyaan menggunakan apa 4. Simpulan sesuai dg tujuan 5. Simpulan penulisan kepelembutan	April 27/4/21 April 29/4/21
2.	Hayatul	1. Daftar pustaka (mencantumkan lokasi literatur pada daftar pustaka) 2. Literatur dr buku cantumkan halamannya 3. Kriteria pengambilan sampel 4. tambahkan kajian teori 5. Fungsi dan peran pemasaran 6. kalimat Bahasa Inggris (Bahis)	April 29/4/21 April 29/4/21
3	Aary delectra	1. font penulisan 2. penulisan 3. tabel	27/4/21 acc 29/4/21

JEMBER, 27 - April - 2021

KA. PRODI MANAJEMEN/AKUNTANSI/EK. PEMBANGUNAN/D3



Hayatul
 Hayatul . STMP

Catatan: JEMBER

Skrripsi di bendel setelah di ACC Ka. Prodi



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MANDALA JEMBER
STATUS TERAKREDITASI

- Program Studi : 1. Manajemen, Minat Studi: Manajemen Bisnis, Manajemen Informatika
2. Ekonomi Pembangunan
3. Akuntansi
4. Program D-3 Manajemen Keuangan dan Perbankan Syariah
5. Program Pasca Sarjana Magister Manajemen (MIM)

Alamat: Jln. Sumatera No.113 - 120 - 60331-331324 Telp. 0331-330911-1138121 Email: stie.mim@stie-mandala.ac.id, www.stie-mandala.ac.id

Nomor : 181/STIE.Mand/Q/2021

Lampiran :

Perihal : PERMOHONAN DATA

Yth. Bapak/Ibu
Kepala BAKESBANG & LINMAS
Kabupaten Jember
Di
JEMBER

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menyelesaikan Program Sarjana S-1 dan Diploma 3 pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember, maka mahasiswa diwajibkan menyusun skripsi / Laporan Tugas Akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon berkenan memberikan ijin untuk melaksanakan pengisian kuesioner penelitian kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : HARVIAN BAGUS DEWANTARA
NIM : 1710253
Jurusan : Manajemen Bisnis
Tempat Penelitian : Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kab. Jember
Judul Skripsi : ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENGANGKUTAN SAMPAH DI RAS LINGKUNGAN HIDUP JEMBER.

Lama Penelitian : 3 bulan

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 23 Februari 2021

Kakil Ketua I

D. AGUSTIN H.P., M.M.
NIDN. 0717086201



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JEMBER
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Letjen S Parman No. 89 ■ 337853 Jember

Kepada

Yth. Sdr. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kab. Jember
di -

JEMBER

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 072/266/415/2021

Tentang

PENGAMBILAN DATA

- Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi penelitian
2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember

Memperhatikan : Surat Wakil Ketua STIE Mandala Jember tanggal 23 Pebruari 2021 Nomor : 181/STIE.Mand/Q/2021 perihal Rekomendasi

MEREKOMENDASIKAN

- Nama / NIM. : Harvian Bagus Dewantara / 1710253
Instansi : STIE Mandala Jember
Alamat : Jl. Sumatera No. 118 - 120 Jember
Keperluan : Mengadakan pengambilan data untuk skripsi yang berjudul :
"Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pengangkutan Sampah Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember"
Lokasi : Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember
Waktu Kegiatan : Pebruari 2021 s/d Selesai

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember

Tanggal : 24-02-2021

An. KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK

KABUPATEN JEMBER

Ketua. Kajian Strategis dan Politik



- Tembusan :
Yth. Sdr. : 1. Ketua STIE Mandala Jember;
2. Yang Bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS LINGKUNGAN HIDUP

Jalan Supriadi No. 52 Jember2 ☎ (0331) 540667 - JEMBER

Jember, 29 Maret 2021

Kepada

Nomor : 900/ 46 /35.09.319/2021 Yth. Sdr. Ketua STIE Mandala Jember
Sifat : Penting di -
Lampiran : - **JEMBER**
Perihal : Permohonan Pengambilan Data

Berdasarkan surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember No : 072/266/415/2021 tanggal 24 Pebruari 2021 perihal Permohonan Pengambilan Data, sehubungan dengan hal tersebut Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Jember menyetujui kegiatan tersebut yang dimulai pada Pebruari 2021 sampai selesai.

Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG STUDI
1.	Harvian Bagus Dewantara	1710253	Ekonomi

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Pit. KEPALA DINAS LINGKUNGAN HIDUP
KABUPATEN JEMBER

