

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI PRINSIP
PENGELOLAAN SAMPAH 3R TERHADAP MINAT PARTISIPASI
MASYARAKAT MENABUNG DI BANK SAMPAH DURIAN TIGA
KEBAGUSAN**

TUGAS AKHIR

DHIMAS ALFI MAHDIAN

193402516315



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI PRINSIP
PENGELOLAAN SAMPAH 3R TERHADAP MINAT PARTISIPASI
MASYARAKAT MENABUNG DI BANK SAMPAH DURIAN TIGA
KEBAGUSAN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

DHIMAS ALFI MAHDIAN

193402516315



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir ini yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI PRINSIP PENGELOLAAN SAMPAH 3R TERHADAP MINAT PARTISIPASI MASYARAKAT MENABUNG DI BANK SAMPAH DURIAN TIGA KEBAGUSAN

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang dimanfaatkan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta 10 Agustus 2023



Dhimas Alfi Madhian

193402516315



LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
PROMOSI PRINSIP PENGELOLAAN SAMPAH 3 R
TERHADAP MINAT PARTISIPASI MASYARAKAT
MENABUNG DI BANK SAMPAH DURIAN TIGA**

KEBAGUSAN

Nama Mahasiswa : DHIMAS ALFI MAHDIAN

Nomor Pokok : 193402516315

Program Studi : MANAJEMEN

Menyetujui,

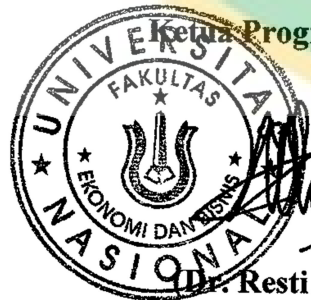
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.M.)

Jakarta

:

Agustus 2023

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
PROMOSI PRINSIP PENGELOLAAN SAMPAH 3 R
TERHADAP MINAT PARTISIPASI MASYARAKAT
MENABUNG DI BANK SAMPAH DURIAN TIGA**

KEBAGUSAN

Nama Mahasiswa : DHIMAS ALFI MAHDIAN

Nomor Pokok : 193402516315

Program Studi : MANAJEMEN

Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir**

(Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M.)

Ketua Penguji

Anggota / Penguji

(Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si, M.M.)

(Atsari Sujud, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Dekan,

(Kurnia Digoewo, S.E., M.App. Ec., Ph.D)

Jakarta : Agustus 2023

Tanggal Sidang : Agustus 2023

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI PRINSIP PENGELOLAAN SAMPAH 3R TERHADAP MINAT PARTISIPASI MASYARAKAT MENABUNG DI BANK SAMPAH DURIAN TIGA KEBAGUSAN

Oleh :

Dhimas Alfi Mahdian

Npm : 193402516315

Tugas Akhir, di bawah bimbingan Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M

Adanya penurunan aktivitas nasabah di Bank Sampah Durian Tiga Kebagusan menciptakan kondisi “*stuck*” yang diprediksikan akan terus berlangsung dan menghambat operasional bank sampah. Terdapat dua variabel yang memiliki kemungkinan besar mempengaruhi minat partisipasi masyarakat menabung di Bank Sampah Durian Tiga Kebagusan, diantaranya variabel Kualitas Layanan dan variabel Promosi Prinsip pengelolaan sampah 3R atau Promosi 3R. Teknik pengumpulan data responden pada penelitian menggunakan Quesioner, dengan populasi sebanyak 75 responden dan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh yang kemudian data dianalisis menggunakan SPSS 23. Hasil dari penelitian, terbukti bahwa Kualitas Layanan dan Promosi 3R memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat partisipasi masyarakat menabung di Bank Sampah Durian Tiga Kebagusan.

Kata Kunci : Bank Sampah, Minat Partisipasi Masyarakat, Kualitas Layanan, Promosi 3R

ABSTRACT

***THE INFLUENCE OF QUALITY SERVICE AND THE PROMOTION OF
WASTE MANAGEMENT PRINCIPLES 3 R TO PUBLIC INTEREST IN
PARTICIPATION ON WASTE BANK DURIAN 3 KEBAGUSAN***

By :

Dhimas Alfi Mahdian

No : 193402516315

This Final Project, under the guidance of Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M

The decrease in customer activity at the Durian Tiga Kebagusan Garbage Bank created a "stuck" condition which was predicted to continue and hampered the waste bank's operations. There are two variables that have a high probability of influencing people's interest in saving at the Durian Tiga Kebagusan Garbage Bank, including the Quality of Service variable and the 3R Promotion Principle of waste management or 3R Promotion variable. The data collection technique for respondents in the study used a questionnaire, with a population of 75 respondents and samples obtained through saturation sampling techniques then the data were analyzed using SPSS 23. The study's results proved that 3R Service Quality and Promotion positively and significantly influenced people's interest in saving at the Tiga Kebagusan Durian Waste Bank.

Keywords : Waste bank, Public interest, Quality Service, Promotion 3R

RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

Nama : Dhimas Alfi Mahdian
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 9 Juli 2001
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Kebagusan Kecil, Gg. Ikhlas 4
RT. 003/RW. 08 No 79. Kel. Kebagusan,
Kec. Pasar Minggu, Kota Adm.
Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12520
No. Handphone : 0857 - 1021- 7663
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
Kewarganegaraan : WNI
Email : dhimasalfimahdian9701@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2007-2013 : SD Negeri 09 Pagi
2013-2016 : SMP Negeri 175 Jakarta
2016-2019 : SMK Negeri 28 Jakarta
2019-2023 : Universitas Nasional

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 Agustus 2023



Dhimas Alfi Mahdian
(193402516315)

KATA PENGANTAR

Ucapan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat akal sehingga penulis dapat menuntaskan tugas akhir dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI PRINSIP PENGELOLAAN SAMPAH 3R TERHADAP MINAT PARTISIPASI MASYARAKAT MENABUNG DI BANK SAMPAH DURIAN TIGA KEBAGUSAN”.

Tidak lupa, penulis banyak sekali memperoleh bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam proses penyusunan tugas akhir. Sehingga ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.E.c.,Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Dr Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Bapak Dr. I Made Adnyana S.E., M.M. selaku Pembimbing tugas akhir yang telah menyediakan waktu dan kesabarannya pada saya agar dapat menuntaskan Tugas Akhir ini dengan baik
6. Bapak Dr. Herry Krisnandi, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan dan persetujuan terhadap proses pengisian KRS dan kelengkapan administrasi lainnya.
7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan pengetahuan dan materi yang berharga selama masa perkuliahan penulis
8. Staf Administrasi , Sekertariat, dan Staff Perpustakaan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut serta membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini

9. Mas Assad atau Muhammad As'ad, S.Ak selaku staf administrasi sekretariat FEB Unas yang telah memberikan informasi dan alur pengurusan berkas Tugas Akhir
10. Seluruh pengelola Bank Sampah Durian Tiga Kebagusan dan Warga RT 003/RW08 Kebagusan yang telah bekerja sama terhadap penelitian penulis
11. Bapak Jarwadi dan Ibu Widiyaningsih sebagai orang tua yang telah sabar dan menyekolahkan penulis hingga menempuh pendidikan tinggi
12. Abi Raja Wadiantama selaku adik dari penulis yang telah menemani dan menghibur penulis dikala gundah dan “*stuck*” saat proses penyusunan tugas akhir
13. Siti Huwaidah Salwaridha Imron, selaku “teman spesial” yang sudah memberikan dukungan sepanjang proses pengerjaan tugas akhir
14. Iky, Widya, Sipa, Tetra, Najmi, Ade, Fakhri, Fajar, dan Reni sebagai teman-teman *circle* kampus yang telah memberikan dukungan dan hiburan bagi penulis
15. Tegar, Bayu, Wahyu, Teddy, David, dan Rina selaku teman “*nongkrong*” dan memberikan hiburan bagi penulis

Penulis menyadari jika penelitian ini tidak akan pernah luput dari kecacatan penyusunan penelitian maupun dalam isian tulisan ini sendiri. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya masukan dan kritik yang membangun bagi tugas akhir yang telah penulis selesaikan. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Warga RT 003/ RW 08 Kebagusan dan penelitian lain yang memiliki kesamaan terhadap topik yang diangkat.

Jakarta, Agustus 2023

Penulis,



Dhimas Alfi Mahdian

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori yang Terkait dengan Penelitian.....	7
1. Manajemen Pemasaran	7
2. Bank Sampah.....	10
3. Minat Partisipasi Masyarakat.....	14
4. Kualitas Layanan.....	17
5. Promosi	20
B. Keterkaitan antara Variabel Penelitian	24
1. Variabel Kualitas Layanan dan Variabel Minat.....	24
2. Variabel Promosi dan Variabel Minat	25
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	25
D. Kerangka Analisis.....	27
E. Hipotesis	28
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31

A.	Objek Penelitian	31
B.	Rencana dan Tahap Penelitian	31
C.	Data Penelitian	31
1.	Sumber Data dan Jenis Data	31
2.	Populasi dan Sampel.....	32
3.	Metode dan Alat Pengumpulan Data.....	33
D.	Jenis Variabel yang Digunakan.....	33
1.	Variabel Independen.....	33
2.	Variabel Dependen	33
E.	Definisi Operasional.....	34
F.	Metode Analisis	35
G.	Pengujian Hipotesis	39
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		42
A.	Hasil Penelitian.....	42
1.	Deskripsi Data Penelitian.....	42
2.	Karakteristik Data Responden.....	44
3.	Hasil Lengkap Penelitian	49
B.	Pembahasan.....	71
1.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Masyarakat	71
2.	Pengaruh Promosi 3R terhadap Minat Masyarakat	71
BAB V	73
A.	Kesimpulan	73
B.	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1: Jumlah Rata-Rata Nasabah Penimbangan Sampah.....	3
Tabel 2. 1: Referensi Rujukan.....	25
Tabel 3. 1: Skala Likert.....	33
Tabel 3. 2: Definisi Operasional.....	34
Tabel 4. 1: Data Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4. 2: Profil Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3: Profil Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	46
Tabel 4. 4: Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4. 5: Profil Responden Berdasarkan Status	48
Tabel 4. 6: Deskripsi Data Variabel Kualitas Layanan (X1)	50
Tabel 4. 7: Deskripsi Data Variabel Promosi 3R	52
Tabel 4. 8: Deskripsi Data Variabel Minat Masyarakat	53
Tabel 4. 9: Uji Validitas variabel Kualitas Layanan (X1)	56
Tabel 4. 10: Uji validitas variabel Promosi 3R (X2).....	57
Tabel 4. 11: Uji Validitas variabel Minat Masyarakat.....	58
Tabel 4. 12: Uji Reliabilitas Tiap Variabel.....	59
Tabel 4. 13: Pengujian Putaran Pertama Uji Normalitas	60
Tabel 4. 14: Analisis Boxplot pada Variabel Kualitas Layanan (X1)	61
Tabel 4. 15: Analisis Boxplot pada Variabel Promosi 3R (X2).....	61
Tabel 4. 16: Analisis Boxplot pada Variabel Minat Masyarakat (Y).....	62
Tabel 4. 17: Pengujian Putaran Kedua Uji Normalitas.....	62
Tabel 4. 18: Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4. 19: Uji Heteroskedastisitas Putaran Pertama.....	65
Tabel 4. 20: Uji Heteroskedastisitas Putaran Kedua	66
Tabel 4. 21: Uji Autokorelasi.....	67
Tabel 4. 22: Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4. 23: Uji Kelayakan Model	69
Tabel 4. 24: Koefisien Determinasi	69
Tabel 4. 25: Pengujian Hipotesis (Uji-T).....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1: Kerangka Penelitian.....	28
Gambar 4. 1: Struktur Pengelola Bank Sampah Durian Tiga Kebagusan	43
Gambar 4. 2: Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4. 3: Profil Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4. 4: Prof Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	46
Gambar 4. 5: Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Gambar 4. 6: Profil Responden Berdasarkan Staus Responden.....	49

