

**PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH BANK SAMPAH  
(STUDI KASUS PADA BANK SAMPAH KEMBANG SEPATU)**

Skripsi  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Pada  
Program Studi S1 Manajemen



**ALDY WIRAWAN**  
**NIM: 2016.02.4663**


**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN**  
**JAKARTA**  
**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Aldy Wirawan  
NIM : 2016.02.4663  
Jurusan : Manajemen  
Bidang/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Sampah  
(Studi Kasus Pada Bank Sampah Kembang Sepatu)

Jakarta, 07 Febuari 2022

Mengetahui  
Ketua Prodi Manajemen



(Tito Siswanto, SE, MM)  
NIDN: 305108704

Menyetujui  
Pembimbing Skripsi



(Dr. Pitri Yandri, SE, M.Si)  
NIDN: 0304077902

### TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aldy Wirawan  
NIM : 2016.02.4663  
Jurusan : Manajemen  
Bidang/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Sampah  
(Studi Kasus Pada Bank Sampah Kembang Sepatu)

Telah diujikan pada tanggal 23 Maret 2022

Pembimbing Skripsi



(Dr. Pitri Yandri, SE., M.Si)  
NIDN: 0304077902

Penguji Skripsi



(Yayat Sujatna, S.E.M.Si)  
NIDN: 0329067601

Ketua Prodi  
Studi Manajemen



(Tito Siswanto, SE, MM)  
NIDN: 305108704

Wakil Ketua Prodi  
Bidang Akademik



(Sutia Budi, SE, M.Si)  
NIDN: 0009057901

### **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dengan arahan pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun terhadap perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang telah diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini. Saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Jakarta, 07 Febuari 2022



Aldy Wirawan  
2016.02.4663

## KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Teruntuk Ayahanda Sutarso dan Ibunda Siti Rahayu yang paling saya sayangi dan cintai, terimakasih atas segala doa, pengorbanan, nasihat serta bimbingan dan dukungan yang selalu membuat semangat untuk penulis menyelesaikan penelitian ini.

Terimakasih banyak untuk Abang Saya Arwan Saptutro,S.T dan Istri Ika Jahia nasihat serta bimbingan dan dukungan yang selalu membuat semangat untuk penulis menyelesaikan penelitian ini.

Terimakasih banyak untuk kekasih saya Lutfi Yulian yang selalu bersedia memberikan dukungan dalam hal apapun.

Terimakasih kepada Bapak Dosen Prof. Widodo yang selalu memberikan semangat dan berserta Bapak Dosen Irwansyah yang selalu memberikan motivasi serta memberikan semangat

Kepada keluarga besar Civitas Akdemika ITB AD, keluarga besar IMMADA ITB AD, keluarga besar KOPMA ITB AD dan Sahabat Button AD.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum. Wr.Wb*

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayahnya penyusun dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Sampah (Studi Kasus Pada Bank Sampah Kembang Sepatu)”** tepat pada waktunya. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW.

Pada kesempatan ini, dengan segala hormat dan rendah hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Pitri Yandri, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan skripsi kepada saya.
2. Bank Sampah Kembang Sepatu Bersama yang telah mengizinkan saya untuk melakukan riset dalam penelitian skripsi ini.
3. Seluruh Petugas Bank Sampah Kembang Sepatu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berbagi ilmu dan informasi yang terkait didalam penelitian ini.
4. Bapak Yayat Sujatna, S.E.M.Si selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktunya untuk menguji skripsi saya
5. Bapak Tito Siswanto, SE, MM selaku ketua program studi manajemen Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.
6. Seluruh dosen ITB Ahmad Dahlan Jakarta yang telah mendidik dan berbagi ilmu sehingga saya dapat menyelesaikan studi strata satu.
7. Seluruh Civitas Akademika ITB Ahmad Dahlan Jakarta yang telah mensupport dan memotivasi.

Peneliti hanya dapat berdo'a semoga Allah SWT selalu membalasnya dengan sesuatu yang lebih baik. Penulis menyadari bahwasanya dalam penelitian ini masih jauh dari pada sempurna, akan tetapi penulis berharap npenelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca dan untuk perkembangan ilmu dalam bidang ekonomi.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Jakarta, 07 Febuari 2022

Aldy Wirawan  
NIM: 2016.02.4663

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR DIAGRAM .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1 Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.1 Pelayanan .....	7
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	8
2.2 Kepuasan Nasabah .....	8
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	8
2.2.2 Indikator Kepuasan Nasabah .....	9
2.3 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	10
2.4 Kerangka Pemikiran .....	13
2.5 Hipotesis .....	15

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....	16
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	17
3.3 Objek Penelitian .....	17
3.4 Jenis Data Penelitian .....	17
3.5 Prosedur dan Sumber Pengambil Data .....	17
3.6 Variabel Penelitian .....	18
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.8 Teknik Analisis Data .....	20



## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	26
4.1.1 Sejarah Bank Sampah Kembang Sepatu .....	26
4.2 Visi dan Misi Bank Sampah Kembang Sepatu .....	27
4.3 Struktur Organisasi.....	28
4.4 Deskripsi Data .....	29
4.4.1 Karakteristik Responden .....	29
4.4.2 Hasil Tanggapan Responden.....	31
4.5 Analisis Data .....	37
4.5.1 Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	37
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	41
4.5.3 Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	41
4.6 Pembahasan .....	45

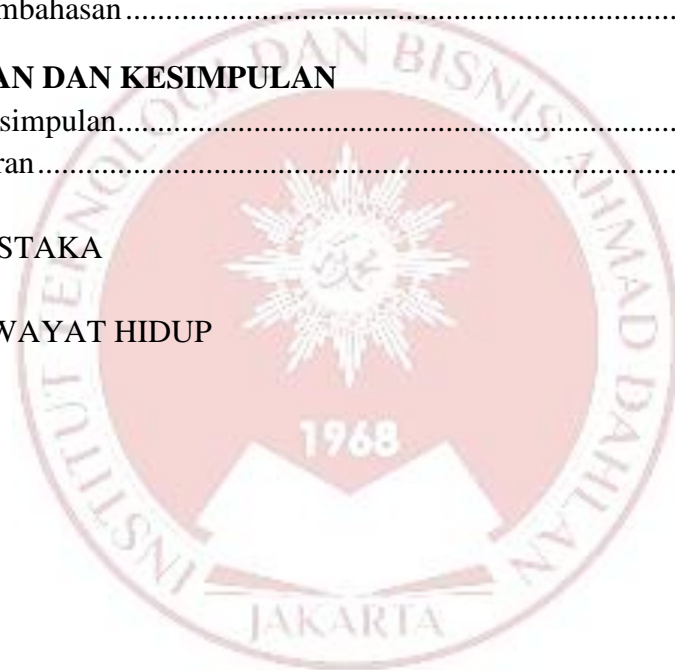
## **BAB V SARAN DAN KESIMPULAN**

5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP





## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2 Lanjutan Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3 Lanjutan Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 Lanjutan Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5 Matriks Rumus Masalah, Tujuan dan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 6 Matriks Jenis Data dan Metode.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 7 Variabel dan Indikator Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 8 Skala Likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 9 Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Bukti Fisik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 10 Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Keandalan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 11 Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Daya Tanggap ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 12 Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Jaminan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 13 Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Empati .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 14 Distribusi Tanggapan Responden Pada Indikator Kepuasan Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 15 Loading Factor Model Pertama.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 16 Lanjutan Loading Factor Model Pertama.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 17 Loading Factor Model Kedua .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 18 Nilai AVE (Average Variance Extracted) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 19 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 20 Path Coefficients .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 21 Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 22 Hasil Wawancara Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 23 Hasil Wawancara Bukti Fisik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 24 Hasil Wawancara Empati.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 25 Hasil Wawancara Responsiveness .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 26 Hasil Wawancara Reability .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 27 Hasil Wawancara Assurance.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2 Komponen Alur.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3 Diagram Jalur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4 Logo Bank Sampah Kembang Sepatu....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5 Lokasi Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 6 Struktur Organisasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 7 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Gambar 8 Karakter Responden Berdasarkan Usia.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 9 Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Gambar 10 Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Gambar 11 Karakter Responden Berdasarkan Periode menjadi Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
Gambar 12 Diagram Jalur Model Pertama.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 13 Diagram Jalur Model Kedua .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 14 Hasil Bootstrapping .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 15 Bukti Fisik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 16 Daya Tanggap .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 17 Empati .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 18 Jaminan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 19 Kehadalan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 20 Alur Pelayanan Menabung Di Bank Sampah Kembang Sepatu .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	