

## **ABSTRACT**

Aldy Wirawan 2016.02.4663 Waste Bank Customer Service and Satisfaction (Case Study on the Kembang Hibiscus Waste Bank) under the guidance of Pitri Yandri

The purpose of this study is to improve services for waste bank customers, and customer satisfaction with management services on waste bank customer satisfaction. Physical evidence is very influential in providing satisfaction to customers. The informant explained that the facilities and conditions at the Waste Bank are very important to improve the quality of service. Responsiveness is informants who help and provide service responses quickly and accurately to consumers, accompanied by the delivery of clear information in order to increase customer satisfaction. The informant explained that waste bank officers must be professional and responsive in serving customer needs. Never promise a customer something that is not certain because it will have an impact on customer satisfaction. Empathy includes ease in making relationships, good communication with customers, good attention to customers, and understanding the needs of customers. that the services provided to customers must be appropriate and not exaggerated in order to create good communication and relationships from customers. Assurance is covering the knowledge, ability, courtesy and trustworthiness of officers who are free from danger, risk, or doubts to increase customer satisfaction. that the services provided to customers must be appropriate and not exaggerated in order to create knowledge and trust from customers. reliability is the ability of informants to provide appropriate services that are made accurate and reliable in order to increase customer satisfaction. The informant explained that the services provided to customers must be appropriate and not exaggerated in order to create a sense of trust and comfort from customers. Besides that,

**Keywords: Service Quality, and Customer Satisfaction.**

## ABSTRAK

Aldy Wirawan 2016.02.4663 Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Sampah (Studi Kasus Pada Bank Sampah Kembang Sepatu) dibawah bimbingan Pitri Yandri

Tujuan penelitian ini untuk meningkatkan pelayanan untuk nasabah bank sampah, dan kepuasan nasabah akan pelayanan pengelola (manajemen) terhadap kepuasan nasabah bank sampah. Bukti Fisik sangat berpengaruh dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Informan memaparkan bahwa fasilitas dan kondisi pada Bank Sampah sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Daya Tanggap adalah informan membantu dan memberikan respon pelayanan dengan cepat dan tepat kepada konsumen, disertai penyampaian informasi yang jelas agar dapat meningkatkan kepuasan kepada nasabah. Informan memaparkan petugas bank sampah harus profesional dan cepat tanggap dalam melayani kebutuhan nasabah. Jangan pernah menjanjikan ke nasabah hal yang tidak pasti karena itu akan berdampak kepada kepuasan nasabah. Empati adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik terhadap nasabah, perhatian baik kepada nasabah, dan memahami kebutuhan para nasabah. bahwa layanan diberikan kepada nasabah harus sesuai dan tidak melebihi lebihkan agar tercipta komunikasi dan hubungan yang baik dari nasabah. Jaminan adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan-keraguan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. bahwa layanan diberikan kepada nasabah harus sesuai dan tidak melebihi-lebihkan agar terciptanya pengetahuan dan sifat percaya dari nasabah. kehandalan adalah kemampuan informan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijadikan akurat dan terpercaya agar dapat meningkatkan kepuasan kepada nasabah. Informan memaparkan bahwa layanan yang diberikan kepada nasabah harus sesuai dan tidak melebihi-lebihkan agar tercipta rasa percaya dan kenyamanan dari nasabah. Selain itu, pemberkasan yang cermat dan sesuai prosedur akan menjadi hal yang penting ada menunjang ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan ke nasabah.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah.**