

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BIAYA LAYANAN, DAN INFORMASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGELOLAAN SAMPAH TPS3R MAJU MAKMUR



Diajukan Oleh :

Shinta Kartikasari
NIM. 2024020034R

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2026**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BIAYA LAYANAN,
DAN INFORMASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA PENGELOLAAN SAMPAH
TPS3R MAJU MAKMUR**

Disusun guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

Shinta Kartikasari
NIM. 2024020034R

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BIAYA LAYANAN, DAN INFORMASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGELOLAAN SAMPAH TPS3R MAJU MAKMUR

SKRIPSI

Diajukan oleh :

Shinta Kartikasari

NIM: 2024020034R

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 07 Juli 2026

Oleh :

Pembimbing I



(ADIBA FUAD SYAMLAN, SE., M.M.)

NUPTK. 5856765666230242

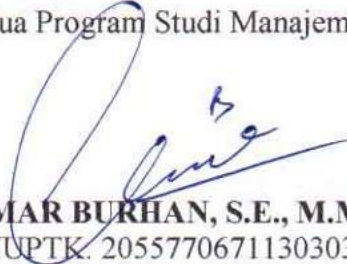
Pembimbing II



(UMAR BURHAN, S.E., M.M.)

NUPTK. 2055770671130303

Ketua Program Studi Manajemen



(UMAR BURHAN, S.E., M.M.)

NUPTK. 2055770671130303

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Layanan, dan Informasi Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pengelolaan Sampah TPS3R Maju Makmur

Nama Mahasiswa : Shinta Kartikasari
NIM : 2024020034R

Telah dipertahankan/diuji di hadapan Tim Penguji
Pada Tanggal : 29 Januari 2026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK
TA 20025/2026

TIM PENGUJI :

1. **Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM.**

NIDN/NUPTK : 2055770671130303

Ketua Penguji

1.



2. **Dr. Suharto, M.M**

NIDN/NUPTK : 1254736637130043

Anggota Penguji I

2.

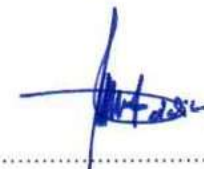


3. **Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M**

NIDN/NUPTK : 5856765666230242

Anggota Penguji II

3.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi,



Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM.
NIDN/NUPTK : 2055770671130303

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shinta Kartikasari
Tempat/tanggal lahir : Lamongan, 08 Juni 2000
NIM : 2024020034R
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi/tesis yang saya buat dengan judul :

Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Layanan, dan Informasi layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pengelolaan Sampah TPS3R Maju Makmur

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 16 Juli 2026

Yang menyatakan,

(Shinta Kartikasari)

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BIAYA LAYANAN, DAN INFORMASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PENGELOLAAN SAMPAH TPS3R MAJU MAKMUR

Shinta Kartikasari

Proram Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, biaya layanan, dan informasi layanan terhadap kepuasan masyarakat pada pengelolaan sampah TPS3R Maju Makmur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian mencakup seluruh unit pelayanan pengguna jasa pada TPS3R Maju Makmur di Desa Karanggeneng dan Desa Sumberwudi dengan total 543 unit pelayanan (sektor rumah tangga, pasar, toko, dan instansi). Dengan menggunakan rumus Slovin dan margin kesalahan 10%, ditetapkan sampel sebanyak 84 responden yang diambil melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan secara primer melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang terkumpul nantinya akan dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), serta uji hipotesis (uji t dan uji F) dengan bantuan software SPSS. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat terungkap kontribusi masing-masing variabel independen terhadap kepuasan masyarakat sebagai upaya peningkatan kualitas pengelolaan sampah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Biaya Layanan, Informasi Layanan, Kepuasan Masyarakat, TPS3R.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BIAYA LAYANAN, DAN
INFORMASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PENGELOLAAN SAMPAH TPS3R MAJU MAKMUR**

Shinta Kartikasari

Proram Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of service quality, service fees, and service information on community satisfaction in waste management at TPS3R Maju Makmur. The type of research used is quantitative research with an associative approach to examine the relationships between variables. The primary focus of this study is to evaluate the extent to which operational aspects, the affordability of fees, and information transparency provided by the management meet the expectations of waste service users in the area. The population consists of all 543 service units (households, markets, shops, and institutions) using waste management services in Karanggeneng and Sumberwudi Villages. Using the Slovin formula with a 10% margin of error, 84 respondents were selected through purposive sampling. Primary data were collected through questionnaires. Data collection techniques in this study are conducted through the direct distribution of questionnaires to the selected respondents. The collected data will subsequently be processed and analyzed using a series of statistical tests, including classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and the coefficient of determination (R^2). To verify the proposed hypotheses, partial t-tests and simultaneous F-tests will be performed using SPSS software. Through this analytical series, it is expected to reveal the actual contribution of each variable toward the level of community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Service Fees, Service Information, Community Satisfaction, TPS3R.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Layanan, dan Informasi layanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pengelolaan Sampah TPS3R Maju Makmur. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Rian Pramana Suwanda, S.STP., M.HP., CHRMP.. selaku Rektor Universitas Gresik, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Gresik.
2. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., H.C. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik sekaligus Dosen Penguji I, yang telah memberikan dukungan, arahan, serta masukan yang konstruktif demi kelancaran dan penyempurnaan skripsi ini.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik sekaligus Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Suharto, M.M. selaku Dosen Penguji II, yang telah memberikan evaluasi, saran, dan masukan yang bermanfaat guna menyempurnakan penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua dan suami tercinta, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, serta kasih sayang kepada penulis selama menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Pengguna layanan pengelolaan sampah TPS3R beserta seluruh perangkat desa, yang telah memberikan izin, bantuan, serta kerja sama selama pelaksanaan penelitian.
8. Teman-teman serta seluruh pihak yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen

Gresik, 17 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Kualitas Layanan	8
2.1.3 Biaya layanan	11
2.1.4 Informasi layanan	13
2.1.5 Kepuasan Masyarakat	16
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	24
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	26

3.2	Definisi Operasional Variabel	26
3.2.1	Variabel Independen	26
3.2.2	Variabel Dependen	27
3.3	Indikator Variabel Penelitian	28
3.4	Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.4.1	Populasi.....	29
3.4.2	Sampel	29
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.5	Metode Pengumpulan Data	31
3.5.1	Jenis Data	31
3.5.2	Tingkat Data.....	32
3.5.3	Sumber Data	32
3.6	Metode Analisis Data	33
3.6.1	Uji Validitas.....	34
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	36
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.6.5	Pengujian Hipotesis.....	42
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Gambaran Umum	45
4.2	Waktu Penelitian	46
4.3	Hasil Penelitian	47
4.3.1	Statistik Deskriptif.....	47
4.3.2	Uji Validitas.....	53
4.3.3	Uji Reliabilitas	56
4.3.4	Uji Asumsi Klasik.....	58
4.3.5	Uji Regresi Berganda.....	66
4.3.6	Uji Hipotesis	69
4.3.7	Uji Koefisien Determinasi	71
4.4	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	72
4.4.1	Interpretasi Hasil Penelitian.....	72

4.4.2 Pembahasan	74
BAB V PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Implikasi Penelitian.....	78
5.2.1 Implikasi Teoritis	78
5.2.2 Implikasi Praktis	79
5.3 Keterbatasan Penelitian	79
5.4 Saran	80
5.4.1 Saran Teoritis.....	80
5.4.2 Saran Praktis	80
5.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN – LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian	28
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner dan Pengimpulan Data	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	50
Tabel 4.5 Penilaian atau Skor.....	51
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	51
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Layanan (X1)	54
Tabel 4.8 Uji Validitas Biaya Layanan (X2)	54
Tabel 4.9 Informasi Layanan (X3).....	55
Tabel 4.10 Kepuasan Masyarakat (Y).....	55
Tabel 4.11 Ringkasan Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	61
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Autokorelasi (<i>Model Summary</i>).....	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).....	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Linearitas Biaya Layanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)	65
Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas Informasi Layanan (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).....	66
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Parsial (Uji t)	69
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Simultan (Uji F).....	70
Tabel 4.22 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.2 Grafik Normalitas P-P Plot Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedasitas.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Permohonan izin penelitian	85
Lampiran 2 : Surat Balasan Permohonan Perizinan	86
Lampiran 3 : Jadwal Kegiatan Penelitian Skirpsi	87
Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 5 : Dokumen pengambilan kuesioner	92
Lampiran 6 : Tabulasi Data	93
Lampiran 7 : SPSS	96
Lampiran 8 : Kartu Bimbingan.....	113