

ABSTRAK

KEPUASAN PELANGGAN JASA ANGKUT SAMPAH PADA BUMDES JAYA ABADI KECAMATAN AMBARAWA KABUPATEN PRINGSEWU

Oleh

DHEA DWI RIZKI HADI

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang harus dicapai dalam suatu pelayanan. Hal ini dikarenakan apabila para pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tidak menggunakan jasa yang ditawarkan BUMDes Jaya Abadi. Masih adanya keluhan dari pelayanan jasa angkut sampah pada BUMDes Jaya Abadi, bahwa pelanggan belum puas. Permasalahan dalam penulisan ini adalah “Apakah pelanggan jasa angkut sampah pada BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu sudah puas?”. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan jasa angkut sampah pada BUMDes Jaya Abadi Kecamatan Ambarawa Kabupaten Pringsewu. Metode yang digunakan untuk memperoleh data sebagai bahan penelitian laporan ini adalah metode observasi, wawancara, dan kusioner. Sumber data yang penulis gunakan yaitu data primer dari wawancara dan data sekunder dari data yang sudah tersedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan jasa angkut sampah pada BUMDes Jaya Abadi belum sepenuhnya puas, terutama pada pemberian perhatian, kualitas pelayanan, dan ketanggapan petugas jasa angkut sampah terhadap keluhan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, BUMDes.