

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN JASA ANGKUT SAMPAH BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) REJOSARI MAKMUR DESA REJOSARI KABUPATEN PRINGSEWU

Oleh

MUTIARA RAHMANIA MASRURI

Penelitian ini membahas mengenai Kualitas Pelayanan pada jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur Desa Rejosari Kabupaten Pringsewu yang dilatar belakangi oleh permasalahan mengenai data pelanggan yang mengalami penurunan pada jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur yang disebabkan adanya beberapa konsumen yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti, selain itu dengan metode wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada beberapa narasumber, serta dengan metode dokumentasi yaitu dengan cara menganalisis dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan pada kualitas pelayanan jasa angkut sampah BUMDes Rejosari Makmur yang disebabkan oleh fasilitas yang belum terpenuhi, tidak adanya standar kualitas pelayanan, serta waktu pengambilan sampah yang cenderung seringkali terjadi keterlambatan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.