

**SAMPAH ANTARA PETAKA DAN BERKAH PENDEKATAN SOSIAL
MARKETING MIX (BAURAN PEMASARAN SOSIAL) PADA NASABAH
BANK SAMPAH "TUGU" KELURAHAN BANUA ANYAR KOTA
BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

SYIFA SALSABILA

2010413320016



Program Studi Ilmu Pemerintahan

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUADAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
BANJARMASIN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**SAMPAH ANTARA PETAKA DAN BERKAH PENDEKATAN SOSIAL
MARKETING MIX (BAURAN PEMASARAN SOSIAL) PADA NASABAH
BANK SAMPAH "TUGU" KELURAHAN BANUA ANYAR KOTA
BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Syifa Salsabila NIM: 2010413320016
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 25 Maret 2024

C. Tim Penguji:

- a. Ketua
Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int
NIP. 19891127 201903 2 014 (.....)
- b. Sekertaris
Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana,
M.Si
NIP. 19870527 201504 1 002 (.....)
- c. Anggota
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos,
M.Si
NIP. 19711103 199903 1 002 (.....)

Banjarmasin, 28 Maret 2024
Ketua Pembimbing

Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int
NIP. 19891127 201903 2 014

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 25 bulan Maret tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1397/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 25 Maret 2024 untuk menguji skripsi :

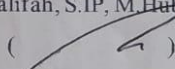

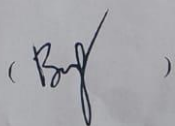
Nama : Syifa Salsabila
NIM : 2010413320016
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Sampah Antara Petaka dan Berkah Pendekatan Sosial Marketing Mix (Bauran Pemasaran Sosial) pada Nasabah Bank Sampah "Tugu"
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 3 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 08.00 Wita – Selesai
Nilai : 83,3
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

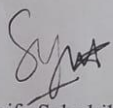
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 25 Maret 2024

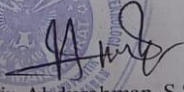
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. Ketua : Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int
()
2. Sekretaris : Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana,
M.Si
()
3. Anggota : Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos,
M.Si
()


Syifa Salsabila

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syifa Salsabila

NIM : 2010413320016

Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 03 Januari 2002

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Saya Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini yang berjudul " Sampah Antara Petaka dan Berkah Pendekatan Sosial Marketing Mix (Bauran Pemasaran Sosial) pada Nasabah Bank Sampah "Tugu" adalah benar – benar merupakan hasil karya sendiri bukan merupakan pengambilan tulisan orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwasanya skripsi ini hasil jiplakan atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang terkait dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 24 April 2024

Yang membuat pernyataan


METERAI
TEMPEL
DEEA4AKX772295550
Syifa Salsabila

ABSTRAK

Syifa Salsabila (2010413320016 : 2024): “**Sampah Antara Petaka dan Berkah Pendekatan Sosial *Marketing Mix* (Bauran Pemasaran Sosial) Pada Nasabah Bank Sampah TUGU Kelurahan Banua Anyar Kota Banjarmasin**”. Di bawah bimbingan Safa Muzdalifah, S.I.P, M.Hub,Int.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pendekatan sosial marketing mix (bauran pemasaran sosial) pada nasabah bank sampah tugu kelurahan banua anyar Kota Banjarmasin.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini mengambil sampel sebanyak 10 orang nasabah dan 6 orang pengurus, menggunakan teknik kuesioner dengan 48 pertanyaan kemudian dianalisis berdasarkan 7 indikator

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan sosial marketing mix yang digunakan oleh Bank Sampah Tugu berhasil menciptakan kepercayaan dan kepuasan nasabah, meningkatkan loyalitas dan retensi nasabah, serta mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan bank sampah.

Saran penelitian yaitu agar masyarakat sekitar terlibat secara aktif dalam kegiatan bank sampah ini. Dengan secara rutin menabung sampah dan berpartisipasi dalam inisiatif pengelolaan sampah, masyarakat dapat secara langsung merasakan manfaatnya terhadap kebersihan dan kenyamanan lingkungan mereka.

Kata kunci : Pengelolaan Sampah, Bank Sampah, Sosial Marketing

Abstract

Syifa Salsabila (2010413320016: 2024): "Waste Between Petaka and Blessings: A Social Marketing Mix Approach on TUGU Bank Sampah Customers in Banua Anyar Subdistrict, Banjarmasin City." Under the guidance of Safa Muzdalifah, S.I.P, M.Hub, Int.

This research aims to understand the application of the social marketing mix (social marketing strategies) among TUGU Bank Sampah customers in Banua Anyar Subdistrict, Banjarmasin City.

The study employs a quantitative approach, taking a sample of 10 customers and 6 directors, using a questionnaire with 48 questions, which is then analyzed based on 7 indicators.

The findings indicate that the social marketing mix used by TUGU Bank Sampah has successfully created trust and satisfaction among customers, increased customer loyalty and retention, and encouraged them to continue using the bank's services.

The research suggests that the local community should actively participate in waste bank activities. By regularly depositing waste and participating in waste management initiatives, the community can directly experience the benefits it provides to their cleanliness and comfort.

Keywords: Waste Management, Waste Bank, Social Marketing

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT terhadap Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan karunianya penulis mampu menyelesaikan skripsi penelitian ini yang berjudul **“Sampah antara Petaka dan Berkah Pendekatan Social Marketing Mix (Bauran Pemasaran Sosial) Pada Nasabah Bank Sampah “TUGU” Kelurahan Banua Anyar Kota Banjarmasin”** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Lambung Mangkurat. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengalami berbagai kendala dan kesulitan sehingga penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan Skripsi. Akan tetapi, sesungguhnya penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Maka dari itu perkenankan penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Bapak Prof. Dr. Ahmad, S. E., M. Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos., M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Kepada Bapak Husein Abdurrahman, S. Sos., M. Si. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Kepada Bapak Arif Rahman Hakim, S.SOS., M.I.P selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat, nasihat, dan mengarahkan dari awal perkuliahan hingga sekarang.
5. Terima kasih tak terhingga kepada dosen pembimbing saya ibu Safa Muzdalifah, S.I.P, M.Hub.Int yang sangat luar biasa. ibu bukan hanya sekadar dosen, tapi juga seorang mentor yang penuh dedikasi. Terima kasih atas ilmu tambahan yang telah ibu berikan, waktu berharga yang ibu luangkan, serta arahan yang telah ibu berikan dalam proses penyusunan skripsi ini. Semangat dan nasehat berharga yang ibu berikan telah menginspirasi dan mendorong penulis untuk terus maju. Semoga Allah selalu melimpahkan keberkahan dalam hidupmu.
6. Terimakasih sebesar-besarnya kepada ibu Dra. Hj. Sandra Bhakti Mafriana, M.Si selaku Dosen Penguji Skripsi yang juga senantiasa mencurahkan segenap ilmu serta pelajaran sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Kepada kedua orang tua tercinta dan saudara saya yang saya sayangi, yang telah menjadi orang tua sangat luar biasa, yang telah mengorbankan waktu, tenaga, finansial dan memberikan bantuan dalam bentuk materi, kasih sayang, semangat dan doa yang tidak pernah putus. Selalu memberikan support dalam hal apapun.
8. Kepada keluarga besar yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

9. Kepada Muhammad Panzi Mauludin, S.Ak., yang selalu memberi semangat dan kekuatan tak terbatas.
10. Kepada sahabat saya Elma, Nisa, Wahdah, Nanat, Ayi, Dinda, Unul dan Riris di perkuliahan yang selalu memberi semangat serta saling mengingatkan.
11. Kepada Nurul, Shani, Ka ufa, Kymal, Cinta koni, Ka cindy, dan teman-teman MSIB Batch 4, terimakasih telah memberi support dan semangat dalam mengerjakan skripsi.
12. Kepada Yaya dan Nazwa terimakasih telah memberi semangat dalam mengerjakan skripsi.

Banjarmasin, 24 Maret 2024

Penulis,

Syifa Salsabila

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>Abstract</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Pendekatan Sosial Marketing Dalam Memasarkan Inovasi	16
2.2.1 Teori Philip Kotler	17
2.2.2 Bauran Pemasaran Sosial (<i>Marketing MIX</i>).....	20
2.3 Paradigma 3R.....	22
2.4 Pengelolaan Sampah	23
2.5 Bank Sampah	26
2.6 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel	32

3.3.1	Populasi.....	32
3.3.2	Sampel.....	33
3.4	Subjek Penelitian	33
3.5	Sumber Data.....	34
3.5.1	Data Primer	34
3.5.2	Data Sekunder.....	35
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6.1	Kuesioner	35
3.6.2	Wawancara.....	36
3.6.3	Dokumentasi	36
3.7	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian	37
3.7.1	Variabel Penelitian.....	37
3.7.2	Definisi Operasional	39
3.8	Profil Responden.....	49
3.9	Teknik Analisis Data.....	64
3.10	Waktu Penelitian	68
BAB IV	69
GAMBARAN UMUM PENELITIAN	69
4.1	Deskripsi	69
4.1.1	Deskripsi Kota Banjarmasin	69
4.1.2	Keadaan Penduduk.....	72
4.1.3	Visi Misi Kota Banjarmasin.....	76
4.2	Profil Kelurahan Banua Anyar.....	78
4.2.1	Bank Sampah Kota di Banjarmasin	80
4.2.2	Sejarah Bank Sampah TUGU	82
4.2.3	Visi, Misi dan Tujuan Bank Sampah TUGU	83
4.2.4	Tugas Pokok Bank Sampah TUGU	84
4.2.5	Struktur Organisasi Bank Sampah TUGU	88
4.2.6	Gambaran Alur Pengelolaan Sampah di Bank Sampah TUGU	89
BAB V	90
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	90
5.1	Hasil Penelitian	90
5.1.1	Deskripsi Nasabah Bank Sampah Tugu.....	90
5.1.2	Deskripsi Pengurus Bank Sampah Tugu.....	151

5.2	Analisis dan Pembahasan <i>Marketing mix</i> dari nasabah	212
5.2.1	Analisis Variabel <i>Product</i> dari Nasabah	213
5.2.2	Analisis Variabel <i>Price</i> dari Nasabah	216
5.2.3	Analisis <i>Promotion</i> dari Nasabah.....	218
5.2.4	Analisis <i>Place</i> dari Nasabah	221
5.2.5	Analisis <i>People</i> dari Nasabah	224
5.2.6	Analisis <i>Process</i> dari Nasabah	227
5.2.7	Analisis <i>Physical Evidence</i> dari Nasabah	230
5.3	Analisis dan Pembahasan <i>Marketing mix</i> dari Pengurus	233
5.3.1	Analisis Variabel <i>Product</i> dari Pengurus	233
5.3.2	Analisis Variabel <i>Price</i> dari Pengurus	236
5.3.3	Analisis <i>Promotion</i> dari Pengurus	239
5.3.4	Analisis <i>Place</i> dari Pengurus	242
5.3.5	Analisis <i>People</i> dari Pengurus	246
5.3.6	Analisis <i>Process</i> dari Pengurus	249
5.3.7	Analisis <i>Physical Evidence</i> dari Pengurus	252
5.4	Analisis dan Pembahasan <i>Marketing Mix (Komposit)</i>	255
5.4.1	Analisis dan Pembahasan <i>Marketing Mix</i> dari Nasabah (<i>Komposit</i>)	255
5.4.2	Analisis dan Pembahasan <i>Marketing Mix</i> dari Pengurus (<i>Komposit</i>)	257
BAB VI.....		261
KESIMPULAN DAN SARAN.....		261
6.1	Kesimpulan	261
6.2	Saran	264
DAFTAR PUSTAKA.....		265
LAMPIRAN.....		267

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Bagan 2 Struktur Organisasi Bank Sampah Tugu.....	88
Bagan 3 Mekanisme pengelolaan bank sampah tugu.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Timbulan Sampah Harian (Ton) Per Provinsi Di Indonesia	2
Gambar 2 Peta Kota Banjarmasin	70
Gambar 3 Statistik Penduduk Kelurahan Banua Anyar	79
Gambar 4 Penimbangan Sampah	85
Gambar 5 Keadaan Bank Sampah TUGU	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Partisipasi Nasabah Bank Sampah Tugu.....	9
Tabel 3.1 Variable Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Jenis Kelamin Nasabah.....	49
Tabel 3.3 Umur Nasabah	51
Tabel 3.4 Pendidikan Nasabah.....	52
Tabel 3.5 Pekerjaan Nasabah	54
Tabel 3.6 Lama Bergabung Nasabah	55
Tabel 3.7 Jenis Kelamin Pengurus.....	57
Tabel 3.8 Umur Pengurus	58
Tabel 3.9 Pendidikan Pengurus.....	60
Tabel 3.10 Pekerjaan Pengurus.....	61
Tabel 3.11 Lama Bergabung Pengurus	63
Tabel 3.12 Penskoran Skala Guttman	65
Tabel 3.13 Skor Tertinggi dan Terendah Setiap Indikator.....	66
Tabel 3.14 Jadwal Penelitian	68
Tabel 4.1 Persebaran Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin	70
Tabel 4.2 Luas Kecamatan Kota Banjarmasin	71
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin	72
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.5 Mata Pencaharian Penduduk Kota Banjarmasin	74
Tabel 4.6 Tingkat Pendidikan Kota Banjarmasin	76
Tabel 5.1 Inovasi Produk Sesuai Dengan Keinginan Nasabah	91
Tabel 5.2 Inovasi Produk Sesuai Dengan Kebutuhan Nasabah	92

Tabel 5.3 Harga Sesuai Dengan Barang Jual	94
Tabel 5.4 Manfaat Barang Dijual Sesuai Harapan.....	96
Tabel 5.5 Harga Jual Digunakan Untuk Kebutuhan	97
Tabel 5.6 Promosi yang Ditawarkan oleh Pengurus Bank Sampah.....	98
Tabel 5.7 Ketersediaan Berbagai Bentuk Pengiklanan	99
Tabel 5.8 Promosi Bank Sampah di Sosial Media.....	101
Tabel 5.9 Promosi dari Pengurus	102
Tabel 5.10 Promosi Bank Sampah dari Sosialisasi.....	103
Tabel 5.11 Promosi Bank Sampah dari Rekan.....	105
Tabel 5.12 Kemudahan Jalan Menuju Lokasi.....	106
Tabel 5.13 Keadaan Jalan Menuju Lokasi Beraspal	108
Tabel 5.14 Menuju Lokasi Bank Sampah Tanah	109
Tabel 5.15 Menuju Lokasi Berbatu.....	110
Tabel 5.16 Tempat Bank Sampah Bersih.....	111
Tabel 5.17 Kelayakan Tempat Bank Sampah Dalam Melayani	112
Tabel 5.18 Kelengkapan Alat Penimbangan.....	113
Tabel 5.19 Meja untuk Pelayanan.....	114
Tabel 5.20 Kesiadaan Kursi untuk Pelayanan.....	115
Tabel 5.21 Kesiadaan Alat Tulis untuk Pelayanan	117
Tabel 5.22 Ketersediaan Buku dalam Pelayanan.....	118
Tabel 5.23 Kesiadaan Rekap Data untuk Pelayanan	119
Tabel 5.24 Keberadaan Struktur Pengurus.....	120
Tabel 5.25 Pelayanan Bank Sampah Melayani Sesuai Struktur	122
Tabel 5.26 Pengalaman Pengurus Bank Sampah.....	123

Tabel 5.27 Keikutsertaan Pengurus Mengikuti Pelatihan	124
Tabel 5.28 Pengurus Bank Sampah Sering Mengikuti Pelatihan.....	126
Tabel 5.29 Pengurus Bank Sampah Melakukan Tugas Dengan Baik.....	127
Tabel 5.30 Keberadaan Tahapan Dalam Melayani	128
Tabel 5.31 Tahapan Pelayanan yang Sudah Ditentukan	130
Tabel 5.32 Selalu Melalui Tahapan Penimbangan Sampah	131
Tabel 5.33 Tahapan Melalui Pencatatan	132
Tabel 5.34 Pelayanan Bank Sampah Tepat Waktu	134
Tabel 5.35 Kemudahan Pelayanan Bank Sampah.....	135
Tabel 5.36 Kecepatan Pelayanan Bank Sampah	136
Tabel 5.37 Bentuk Ruang Bank Sampah Baik	137
Tabel 5.38 Perlengkapan Pelayanan Baik	139
Tabel 5.39 Perlengkapan Meja Dalam Melayani Nasabah	140
Tabel 5.40 Perlengkapan Kursi Dalam Rangka Pelayanan.....	141
Tabel 5.41 Kelengkapan ATK Dalam Melayani Nasabah.....	142
Tabel 5.42 Kelengkapan Pulpen Dalam Pelayanan	143
Tabel 5.43 Kelengkapan Buku untuk Pelayanan	144
Tabel 5.44 Kelengkapan Spidol Dalam Pelayanan	145
Tabel 5.45 Kerapian Berpakaian Pengurus Bank Sampah.....	146
Tabel 5.46 Kesiapan Seragam Pengurus Bank Sampah.....	148
Tabel 5.47 Penggunaan Masker Pengurus Bank Sampah	149
Tabel 5.48 Penggunaan Sarung Tangan Pengurus Bank Sampah.....	150
Tabel 5.49 Inovasi Produk Sesuai Dengan Keinginan Nasabah	152
Tabel 5.50 Inovasi Produk Sesuai Dengan Kebutuhan Nasabah	154

Tabel 5.51 Harga Sesuai Dengan Barang Jual	155
Tabel 5.52 Manfaat Barang Dijual Sesuai Harapan.....	157
Tabel 5.53 Harga Jual Digunakan Untuk Kebutuhan	158
Tabel 5.54 Promosi yang Ditawarkan oleh Pengurus Bank Sampah.....	159
Tabel 5.55 Ketersediaan Berbagai Bentuk Pengiklanan	161
Tabel 5.56 Promosi Bank Sampah di Sosial Media.....	162
Tabel 5.57 Promosi dari Pengurus	163
Tabel 5.58 Promosi Bank Sampah dari Sosialisasi.....	164
Tabel 5.59 Promosi Bank Sampah dari Rekan.....	166
Tabel 5.60 Kemudahan Jalan Menuju Lokasi.....	167
Tabel 5.61 Keadaan Jalan Menuju Lokasi Beraspal	169
Tabel 5.62 Menuju Lokasi Bank Sampah Tanah	170
Tabel 5.63 Menuju Lokasi Berbatu.....	171
Tabel 5.64 Tempat Bank Sampah Bersih.....	172
Tabel 5.65 Kelayakan Tempat Bank Sampah dalam Melayani	173
Tabel 5.66 Kelengkapan Alat Penimbangan.....	174
Tabel 5.67 Meja untuk Pelayanan.....	176
Tabel 5.68 Kesiadaan Kursi untuk Pelayanan.....	177
Tabel 5.69 Kesiadaan Alat Tulis untuk Pelayanan	178
Tabel 5.70 Ketersediaan Buku Dalam Pelayanan.....	179
Tabel 5.71 Kesiadaan Rekap Data untuk Pelayanan	180
Tabel 5.72 Keberadaan Struktur Pengurus.....	182
Tabel 5.73 Pelayanan Bank Sampah Melayani Sesuai Struktur	183
Tabel 5.74 Pengalaman Pengurus Bank Sampah.....	184

Tabel 5.75 Keikutsertaan Pengurus Mengikuti Pelatihan	185
Tabel 5.76 Pengurus Bank Sampah Sering Mengikuti Pelatihan.....	187
Tabel 5.77 Pengurus Bank Sampah Melakukan Tugas Dengan Baik.....	188
Tabel 5.78 Keberadaan Tahapan Dalam Melayani	189
Tabel 5.79 Tahapan Pelayanan yang Sudah Ditentukan	191
Tabel 5.80 Selalu Melalui Tahapan Penimbangan Sampah	192
Tabel 5.81 Tahapan Melalui Pencatatan	193
Tabel 5.82 Pelayanan Bank Sampah Tepat Waktu	194
Tabel 5.83 Kemudahan Pelayanan Bank Sampah.....	196
Tabel 5.84 Kecepatan Pelayanan Bank Sampah	197
Tabel 5.85 Bentuk Ruang Bank Sampah Baik	198
Tabel 5.86 Perlengkapan Pelayanan Baik	200
Tabel 5.87 Perlengkapan Meja Dalam Melayani Nasabah	201
Tabel 5.88 Perlengkapan Kursi Dalam Rangka Pelayanan.....	202
Tabel 5.89 Kelengkapan ATK Dalam Melayani Nasabah.....	203
Tabel 5.90 Kelengkapan Pulpen Dalam Pelayanan	205
Tabel 5.91 Kelengkapan Buku untuk Pelayanan	206
Tabel 5.92 Kelengkapan Spidol Dalam Pelayanan	207
Tabel 5.93 Kerapian Berpakaian Pengurus Bank Sampah.....	208
Tabel 5.94 Kesiediaan Seragam Pengurus Bank Sampah.....	209
Tabel 5.95 Penggunaan Masker Pengurus Bank Sampah	210
Tabel 5.96 Penggunaan Sarung Tangan Pengurus Bank Sampah.....	211
Tabel 5.97 Skor Jawaban Responden dari Nasabah terkait Hasil Observasi Variabel Product	213

Tabel 5.98 Skor Jawaban Responden dari Nasabah terkait Hasil Observasi Variabel Price	216
Tabel 5. 99 Skor Jawaban Responden dari Nasabah terkait Hasil Observasi Variabel Promotion.....	218
Tabel 5. 100 Skor Jawaban Responden dari Nasabah terkait Hasil Observasi Variabel Place.....	221
Tabel 5.101 Skor Jawaban Responden dari Nasabah terkait Hasil Observasi Variabel People.....	224
Tabel 5.102 Skor Jawaban Responden dari Nasabah terkait Hasil Observasi Variabel Process	227
Tabel 5.103 Skor Jawaban Responden dari Nasabah terkait Hasil Observasi Variabel Physical evidence.....	230
Tabel 5.104 Skor Jawaban Responden dari Pengurus terkait Hasil Observasi Variabel Product.....	234
Tabel 5.105 Skor Jawaban Responden dari Pengurus terkait Hasil Observasi Variabel Price	236
Tabel 5.106 Skor Jawaban Responden dari Pengurus terkait Hasil Observasi Variabel Promotion.....	240
Tabel 5.107 Skor Jawaban Responden dari Pengurus terkait Hasil Observasi Variabel Place.....	243
Tabel 5.108 Skor Jawaban Responden dari pengurus terkait Hasil Observasi Variabel People.....	246
Tabel 5.109 Skor Jawaban Responden dari Pengurus terkait Hasil Observasi Variabel Process	249

Tabel 5.110 Skor Jawaban Responden dari Pengurus terkait Hasil Observasi Variabel	
Physical evidence.....	252
Tabel 5.111 Tabel Skors Indokator Keseluruan Marketing Mix.....	255

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1 Jenis Kelamin Nasabah.....	50
Grafik 3. 2 Umur Nasabah	51
Grafik 3. 3 Pendidikan Nasabah	53
Grafik 3. 4 Pekerjaan Nasabah.....	54
Grafik 3. 5 Lama bergabung Nasabah.....	55
Grafik 3. 6 Jenis Kelamin Pengurus.....	57
Grafik 3. 7 Umur Pengurus	59
Grafik 3. 8 Pendidikan Pengurus	60
Grafik 3. 9 Pekerjaan Pengurus.....	62
Grafik 3. 10 Lama Bergabung Pengurus.....	63
Grafik 5. 1 Inovasi Produk Sesuai Dengan Keinginan Nasabah.....	92
Grafik 5. 2 Inovasi Produk Sesuai Dengan Kebutuhan Nasabah	93
Grafik 5. 3 Harga Sesuai Dengan Barang Jual.....	95
Grafik 5. 4 Manfaat Barang Dijual Sesuai Harapan.....	96
Grafik 5. 5 Harga Jual Digunakan Untuk Kebutuhan	97
Grafik 5. 6 Promosi yang Ditawarkan oleh Pengurus Bank Sampah.....	99
Grafik 5. 7 Ketersediaan Berbagai Bentuk Pengiklanan.....	100
Grafik 5. 8 Promosi Bank Sampah di Sosial Media.....	101
Grafik 5. 9 Promosi dari Pengurus.....	103
Grafik 5. 10 Promosi Bank Sampah dari Sosialisasi.....	104
Grafik 5. 11 Promosi Bank Sampah dari Rekan	105
Grafik 5. 12 Kemudahan Jalan Menuju Lokasi.....	107

Grafik 5. 13 Keadaan Jalan Menuju Lokasi Beraspal	108
Grafik 5. 14 Menuju Lokasi Bank Sampah Tanah.....	109
Grafik 5. 15 Menuju Lokasi Berbatu	110
Grafik 5. 16 Tempat Bank Sampah Bersih	111
Grafik 5. 17 Kelayakan Tempat Bank Sampah Dalam Melayani	112
Grafik 5. 18 Kelengkapan Alat Penimbangan.....	113
Grafik 5. 19 Meja untuk Pelayanan.....	115
Grafik 5. 20 Kesiediaan Kursi untuk Pelayanan	116
Grafik 5. 21 Kesiediaan Alat Tulis untuk Pelayanan	117
Grafik 5. 22 Ketersediaan Buku dalam Pelayanan.....	118
Grafik 5. 23 Kesiediaan Rekapan Data untuk Pelayanan.....	119
Grafik 5. 24 Keberadaan Struktur Pengurus	121
Grafik 5. 25 Pelayanan Bank Sampah Melayani Sesuai Struktur	122
Grafik 5. 26 Pengalaman Pengurus Bank Sampah.....	123
Grafik 5. 27 Keikutsertaan Pengurus Mengikuti Pelatihan.....	125
Grafik 5. 28 Pengurus Bank Sampah Sering Mengikuti Pelatihan	126
Grafik 5. 29 Pengurus Bank Sampah Melakukan Tugas Dengan Baik	127
Grafik 5. 30 Keberadaan Tahapan Dalam Melayani.....	129
Grafik 5. 31 Tahapan Pelayanan yang Sudah Ditentukan.....	130
Grafik 5. 32 Selalu Melalui Tahapan Penimbangan Sampah.....	131
Grafik 5. 33 Tahapan Melalui Pencatatan.....	133
Grafik 5. 34 Pelayanan Bank Sampah Tepat Waktu.....	134
Grafik 5. 35 Kemudahan Pelayanan Bank Sampah	135
Grafik 5. 37 Bentuk Ruangan Bank Sampah Baik.....	138

Grafik 5. 38 Perlengkapan Pelayanan Baik.....	139
Grafik 5. 39 Perlengkapan Meja Dalam Melayani Nasabah	140
Grafik 5. 40 Perlengkapan Kursi Dalam Rangka Pelayanan	141
Grafik 5. 41 Kelengkapan ATK Dalam Melayani Nasabah.....	142
Grafik 5. 42 Kelengkapan Pulpen Dalam Pelayanan	144
Grafik 5. 43 Kelengkapan Buku untuk Pelayanan	145
Grafik 5. 44 Kelengkapan Spidol Dalam Pelayanan.....	145
Grafik 5. 45 Kerapian Berpakaian Pengurus Bank Sampah	147
Grafik 5. 46 Ketersediaan Seragam Pengurus Bank Sampah.....	148
Grafik 5. 47 Penggunaan Masker Pengurus Bank Sampah.....	149
Grafik 5. 48 Penggunaan Sarung Tangan Pengurus Bank Sampah	150
Grafik 5. 49 Inovasi Produk Sesuai Dengan Keinginan Nasabah.....	153
Grafik 5. 50 Inovasi Produk Sesuai Dengan Kebutuhan Nasabah.....	154
Grafik 5. 51 Harga Sesuai Dengan Barang Jual.....	156
Grafik 5. 52 Manfaat Barang Dijual Sesuai Harapan	157
Grafik 5. 53 Harga Jual Digunakan Untuk Kebutuhan	158
Grafik 5. 54 Promosi yang Ditawarkan oleh Pengurus Bank Sampah.....	160
Grafik 5. 55 Ketersediaan Berbagai Bentuk Pengiklanan.....	161
Grafik 5. 56 Promosi Bank Sampah di Sosial Media.....	162
Grafik 5. 57 Promosi dari Pengurus.....	163
Grafik 5. 58 Promosi Bank Sampah dari Sosialisasi.....	165
Grafik 5. 59 Promosi Bank Sampah dari Rekan	166
Grafik 5. 60 Kemudahan Jalan Menuju Lokasi	168
Grafik 5. 61 Keadaan Jalan Menuju Lokasi Beraspal	169

Grafik 5. 62 Menuju Lokasi Bank Sampah Tanah.....	170
Grafik 5. 63 Menuju Lokasi Berbatu	171
Grafik 5. 64 Tempat Bank Sampah Bersih	172
Grafik 5. 65 Kelayakan Tempat Bank Sampah dalam Melayani	173
Grafik 5. 66 Kelengkapan Alat Penimbangan.....	175
Grafik 5. 67 Meja untuk Pelayanan.....	176
Grafik 5. 68 Kesiediaan Kursi untuk Pelayanan	177
Grafik 5. 69 Kesiediaan Alat Tulis untuk Pelayanan	179
Grafik 5. 70 Ketersediaan Buku Dalam Pelayanan.....	179
Grafik 5. 71 Kesiediaan Rekap Data untuk Pelayanan.....	180
Grafik 5. 72 Keberadaan Struktur Pengurus	182
Grafik 5. 73 Pelayanan Bank Sampah Melayani Sesuai Struktur	183
Grafik 5. 74 Pengalaman Pengurus Bank Sampah.....	184
Grafik 5. 75 Keikutsertaan Pengurus Mengikuti Pelatihan.....	186
Grafik 5. 76 Pengurus Bank Sampah Sering Mengikuti Pelatihan	187
Grafik 5. 77 Pengurus Bank Sampah Melakukan Tugas Dengan Baik	188
Grafik 5. 78 Keberadaan Tahapan Dalam Melayani.....	190
Grafik 5. 79 Tahapan Pelayanan yang Sudah Ditentukan.....	191
Grafik 5. 80 Selalu Melalui Tahapan Penimbangan Sampah.....	192
Grafik 5. 81 Tahapan Melalui Pencatatan.....	193
Grafik 5. 82 Pelayanan Bank Sampah Tepat Waktu.....	195
Grafik 5. 83 Kemudahan Pelayanan Bank Sampah	196
Grafik 5. 84 Kecepatan Pelayanan Bank Sampah.....	197
Grafik 5. 85 Bentuk Ruangan Bank Sampah Baik.....	199

Grafik 5. 86 Perlengkapan Pelayanan Baik.....	200
Grafik 5. 87 Perlengkapan Meja Dalam Melayani Nasabah.....	201
Grafik 5. 88 Perlengkapan Kursi Dalam Rangka Pelayanan	202
Grafik 5. 89 Kelengkapan ATK Dalam Melayani Nasabah.....	204
Grafik 5. 90 Kelengkapan Pulpen Dalam Pelayanan	205
Grafik 5. 91 Kelengkapan Buku untuk Pelayanan	206
Grafik 5. 92 Kelengkapan Spidol Dalam Pelayanan.....	207
Grafik 5. 93 Kerapian Berpakaian Pengurus Bank Sampah	208
Grafik 5. 94 Ketersediaan Seragam Pengurus Bank Sampah.....	209
Grafik 5. 95 Penggunaan Masker Pengurus Bank Sampah.....	210
Grafik 5. 96 Penggunaan Sarung Tangan Pengurus Bank Sampah	212

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin penelitian	268
Lampiran 2 SK Pendirian Bank Sampah TUGU	269
Lampiran 3 Buku Bank Sampah	271
Lampiran 4 Data Nasabah Bank Sampah TUGU.....	272
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	273
Lampiran 6 Tabulasi Data Jawaban Responden	280
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	282