

BAB III

HASIL PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan mengenai hasil penelitian mengenai pengaruh tingkat pengetahuan masyarakat dan tingkatan *word of mouth* (WOM) mengenai 3R terhadap minat berlangganan Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar. Responden dalam penelitian ini berjumlah 46 orang, terdiri atas laki-laki dan perempuan, berdomisili di RW 1 Kelurahan Pedalangan, Kota Semarang, serta pernah mengikuti sosialisasi Program TPS 3R.

3.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.1.1. Uji Validitas

Untuk memverifikasi keabsahan suatu kuesioner, diperlukan sebuah pengujian yang dikenal sebagai uji validitas. Pengujian ini dilakukan pada minimal 10 responden, dengan berbagai syarat: laki-laki maupun perempuan serta pernah mengikuti sosialisasi Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar di RW 1. Uji validitas ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai koefisien korelasi (R) yang dihitung dengan nilai R tabel, sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel Tingkatan *Word of Mouth* mengenai 3R (X2)

		Correlations									Persepsi terhadap word of mouth mengenai program 3R
		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	
Z1	Pearson Correlation	1	,307*	,433**	,254	,326*	,358*	,167	,216	,011	,420**
	Sig. (2-tailed)		,036	,002	,085	,026	,013	,261	,145	,942	,003
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Z2	Pearson Correlation	,307*	1	,751**	,790**	,710**	,742**	,309*	,066	,183	,845**
	Sig. (2-tailed)	,036		,000	,000	,000	,000	,034	,660	,219	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Z3	Pearson Correlation	,433**	,751**	1	,831**	,811**	,809**	,215	,125	,027	,836**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,000	,000	,147	,402	,857	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Z4	Pearson Correlation	,254	,790**	,831**	1	,842**	,855**	,097	-,113	-,021	,783**
	Sig. (2-tailed)	,085	,000	,000		,000	,000	,519	,447	,887	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Z5	Pearson Correlation	,326*	,710**	,811**	,842**	1	,867**	,091	-,046	-,073	,761**
	Sig. (2-tailed)	,026	,000	,000	,000		,000	,542	,758	,626	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Z6	Pearson Correlation	,358*	,742**	,809**	,855**	,867**	1	,162	,026	-,032	,793**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,000	,000	,000		,278	,860	,832	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Z7	Pearson Correlation	,167	,309*	,215	,097	,091	,162	1	,485**	,586**	,544**
	Sig. (2-tailed)	,261	,034	,147	,519	,542	,278		,001	,000	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Z8	Pearson Correlation	,216	,066	,125	-,113	-,046	,026	,485**	1	,478**	,396**
	Sig. (2-tailed)	,145	,660	,402	,447	,758	,860	,001		,001	,006
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Z9	Pearson Correlation	,011	,183	,027	-,021	-,073	-,032	,586**	,478**	1	,391**
	Sig. (2-tailed)	,942	,219	,857	,887	,626	,832	,000	,001		,007
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Persepsi terhadap word of mouth mengenai program 3R	Pearson Correlation	,420**	,845**	,836**	,783**	,761**	,793**	,544**	,396**	,391**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,006	,007	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 3.2, seluruh item pertanyaan dalam variabel tingkatan *word of mouth* mengenai 3R (X2) menunjukkan nilai R hitung sebesar (0,391 – 0,836) > nilai r tabel (0,2377).

Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Minat Berlangganan Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Minat berlangganan TPS3R
Y1	Pearson Correlation	1	,556**	,213	,323*	,624**
	Sig. (2-tailed)		,000	,150	,027	,000
	N	47	47	47	47	47
Y2	Pearson Correlation	,556**	1	,616**	,766**	,914**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	47	47	47	47	47
Y3	Pearson Correlation	,213	,616**	1	,642**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,150	,000		,000	,000
	N	47	47	47	47	47
Y4	Pearson Correlation	,323*	,766**	,642**	1	,848**
	Sig. (2-tailed)	,027	,000	,000		,000
	N	47	47	47	47	47
Minat berlangganan TPS3R	Pearson Correlation	,624**	,914**	,808**	,848**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	47	47	47	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel di atas, seluruh item pertanyaan dalam variabel minat berlangganan program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar (Y) menunjukkan nilai R hitung (0,624 – 0,914) > nilai R tabel (0,2377).

3.1.2. Uji Reliabilitas

Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas

Item	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Tingkat pengetahuan masyarakat mengenai 3R	0,731	Cronbach's Alpha > 0,6	Reliable
Tingkatan Word of Mouth mengenai 3R	0,831		Reliable
Minat Berlangganan Program 3R dari TPS 3R Pedalangan Bersinar	0,806		Reliable

Data tersebut mengindikasikan bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel lebih dari 0,6, yang menandakan bahwa ketiga variabel dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik sehingga proses pengolahan data selanjutnya dapat dilaksanakan.

3.2. Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters(a,b)	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,66334783
Most Extreme Differences	Absolute	,139
	Positive	,071
	Negative	-,139
Kolmogorov-Smirnov Z		,956
Asymp. Sig. (2-tailed)		,320

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0.320 yang artinya bahwa nilai signifikansi > 0.05 dan dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 3. 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

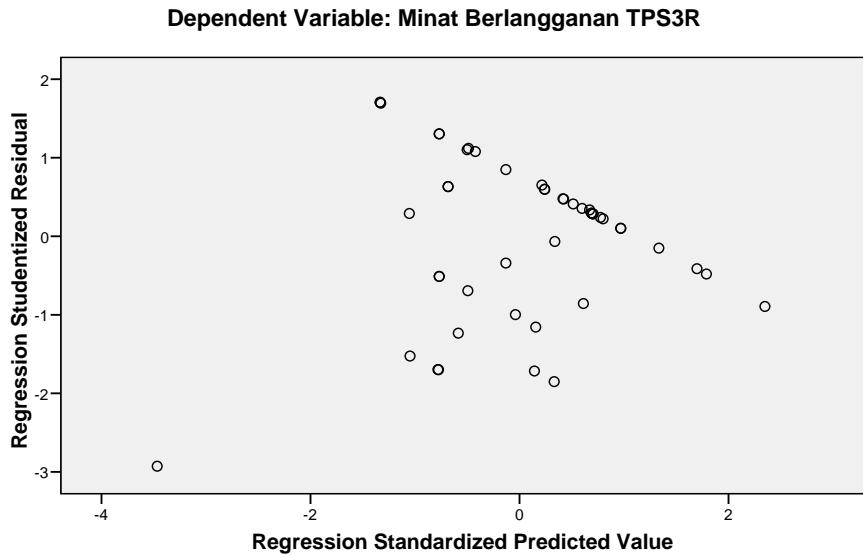
Collinearity Statistics

Model	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,437	,019
Tingkat Pengetahuan mengenai Program 3R	2,520	,015
Tingkatan WOM	3,060	,004

a Dependent Variable: Minat Berlangganan TPS3R

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai *Tolerance* Tingkat Pengetahuan mengenai Program 3R sebesar 2,520, tingkatan *word of mouth* sebesar 3,060 dan nilai VIF tingkat pengetahuan mengenai Program 3R sebesar 0,015 dan tingkatan *word of mouth* sebesar 0,004. Dengan demikian, nilai *Tolerance* dari kedua variabel independen yang lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF yang kurang dari 10 menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas.

Tabel 3. 7 Uji Heteroskedastisitas



Gambar di atas dapat menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang jelas, baik mengerucut, melebar, maupun melengkung. Dengan demikian, dapat dipastikan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi yang diuji.

3.3. Identitas Responden

Bagian ini merupakan data diri dari 46 individu yang berperan sebagai responden dalam penelitian ini. Berdasarkan data dari penelitian yang melibatkan 46 responden, mayoritas responden sebanyak 65,2% berjenis kelamin laki-laki dan 34,8% berjenis kelamin perempuan. Kelompok usia paling dominan adalah 42 tahun dengan 6 responden (13%). Kelompok usia terbanyak kedua adalah 49 tahun dengan 4 responden (8,7%). Pendidikan terakhir/saat ini yang ditempuh oleh responden didominasi oleh lulusan SMA/SMK sebanyak 21 responden (45,7%), diikuti oleh responden dengan pendidikan terakhir/saat ini kuliah sebanyak 19

responden (41,3%). Profesi responden terbanyak merupakan karyawan swasta berjumlah 7 orang (15,2%). Responden mayoritas berasal dari RT 5 sebanyak 18 orang (39,1%) diikuti dengan responden dari RT 7 sebanyak 12 (26,1%).

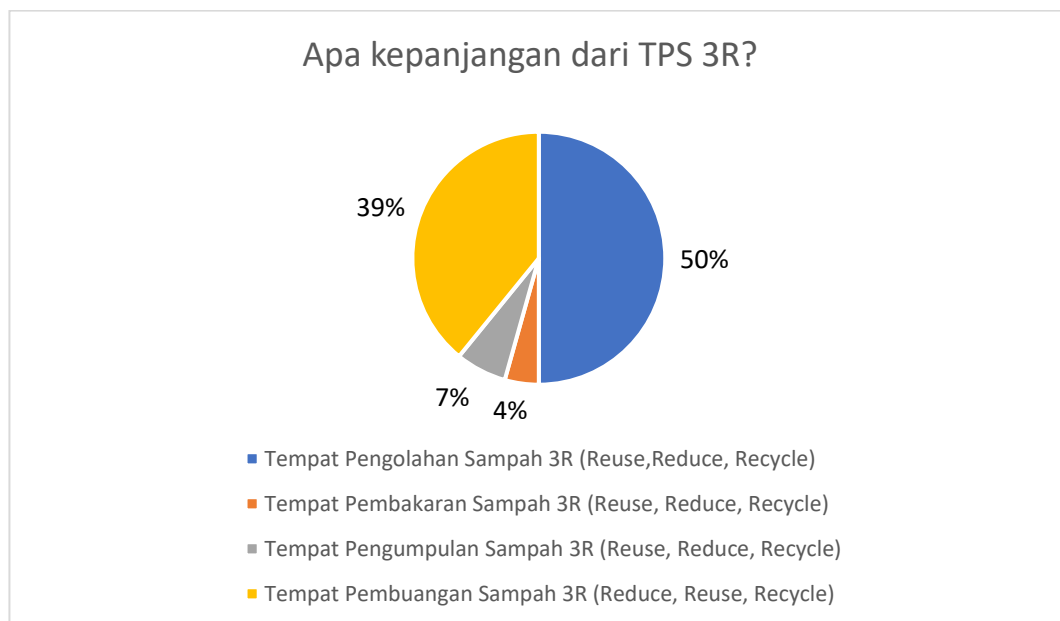
3.4. Tingkat Pengetahuan Masyarakat mengenai 3R

Variabel Tingkat Pengetahuan Masyarakat mengenai Program 3R dapat diukur melalui 2 indikator, yaitu pengetahuan atribut produk dan pengetahuan manfaat produk. Terdapat kategorisasi yang digunakan untuk melakukan pengukuran pada variabel tersebut, yaitu benar dan salah. Peneliti mengajukan 19 pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda yang berisi 1 jawaban benar dan 3 jawaban salah.

3.4.1. Indikator Pengetahuan Atribut Produk

a) Pengetahuan mengenai Kapanjangan dari TPS 3R

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi umum mengenai TPS 3R dan layanan Program 3R.



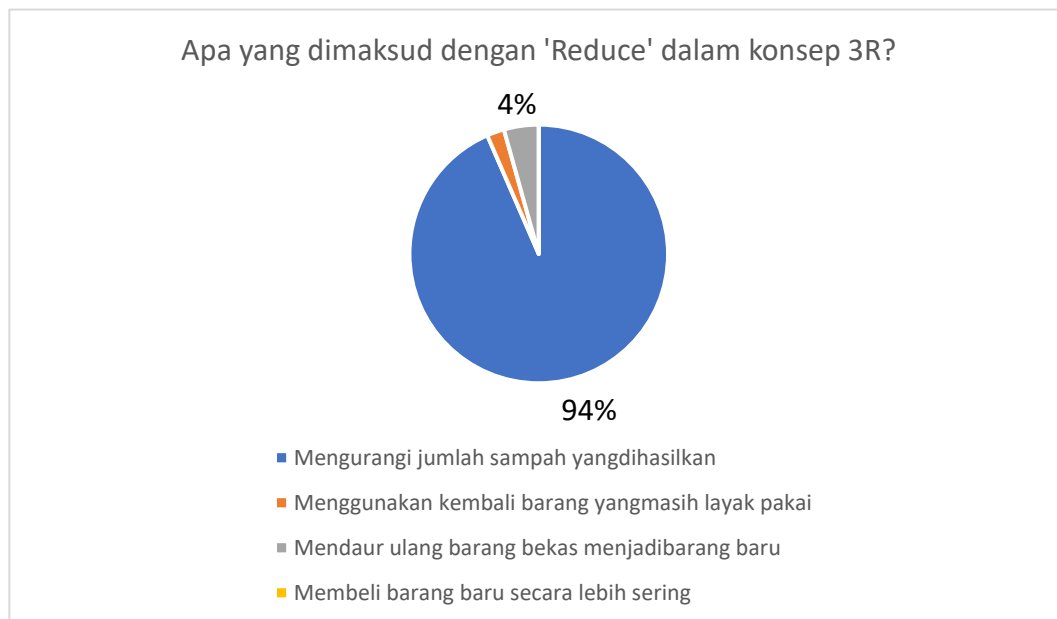
Gambar 3. 1 Diagram Pengetahuan mengenai Kapanjangan dari TPS 3R

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai kapanjangan dari TPS 3R. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 23 responden (50%) menjawab benar, yaitu Tempat Pengelolaan Sampah 3R (Reuse, Reduce, Recycle). Namun, ternyata jawaban kedua terbanyak yang dipilih oleh responden merupakan jawaban yang salah, yaitu 'Tempat Pembuangan Sampah 3R (Reuse, Reduce, Recycle),' yang dipilih oleh 18 responden (39%).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa meskipun mayoritas responden telah menjawab benar mengenai kepanjangan TPS 3R sebagai "Tempat Pengelolaan Sampah 3R," masih ada sejumlah responden yang belum memahami perbedaan antara "tempat pengelolaan" dan "tempat pembuangan." Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman tentang kepanjangan TPS 3R sebagai tempat pengelolaan masih perlu ditingkatkan. Sebab, TPS 3R memiliki perbedaan fungsi dengan tempat pembuangan sampah pada umumnya. TPS 3R tidak hanya berfungsi sebagai tempat pembuangan sampah saja, melainkan juga menyediakan jasa pengelolaan sampah berbasis prinsip 3R.

b) Pengetahuan mengenai pengertian dari “reduce” dalam konsep 3R

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi umum mengenai TPS 3R dan layanan Program 3R.

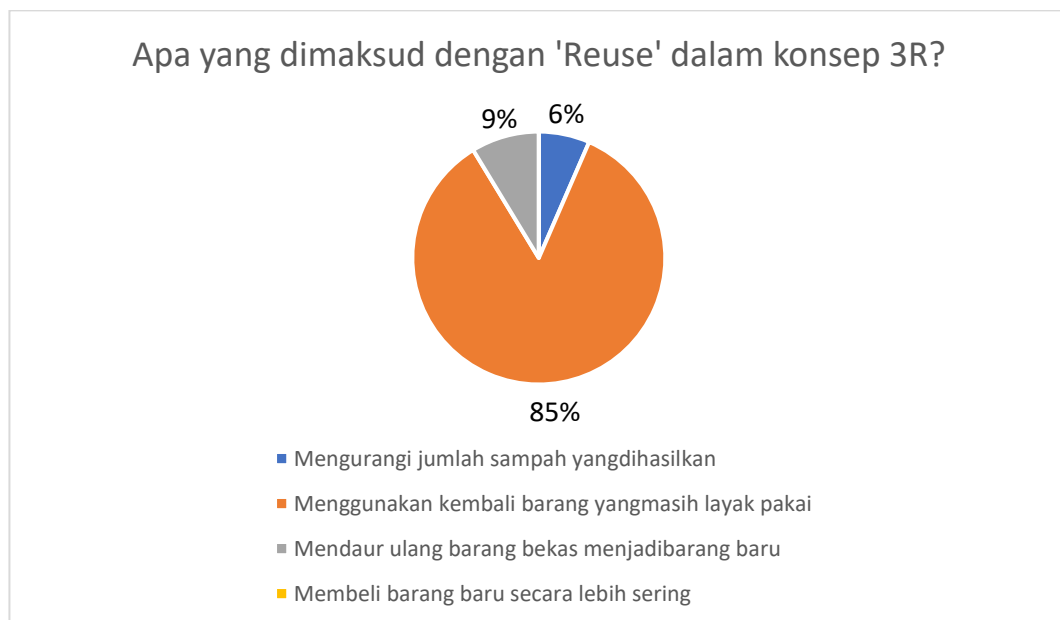


Gambar 3. 2 Diagram Pengetahuan mengenai Pengertian “Reduce” dalam konsep 3R

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai pengertian dari “reduce” dalam konsep 3R. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 43 responden (94%) menjawab benar, yaitu mengurangi jumlah sampah yang dihasilkan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik mengenai konsep “reduce” dalam 3R.

c) Pengetahuan mengenai pengertian dari “reuse” dalam konsep 3R

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi umum mengenai TPS 3R dan layanan Program 3R.



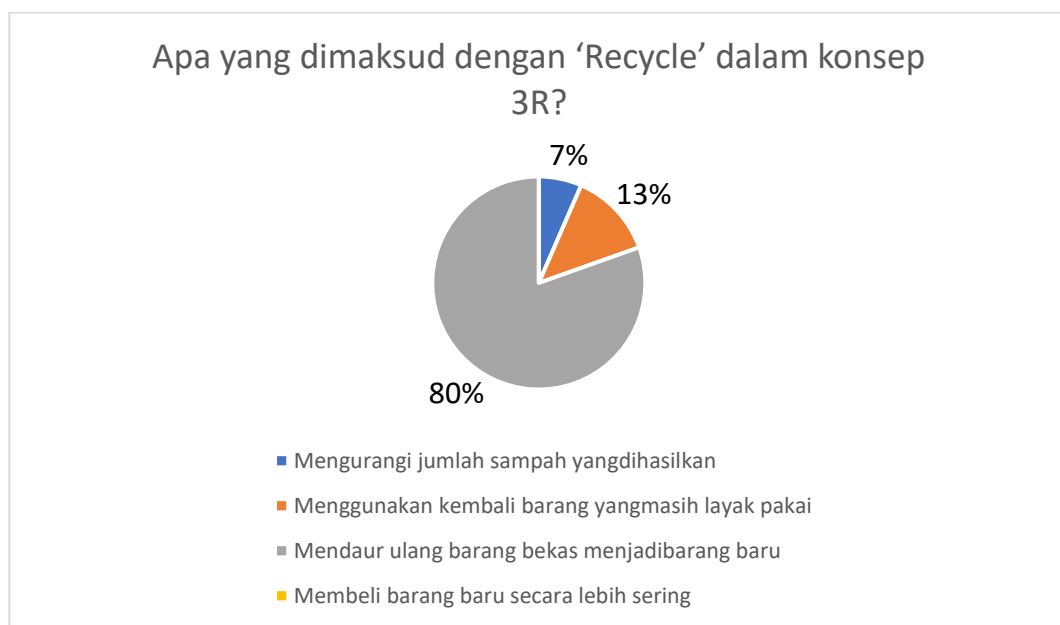
Gambar 3. 3 Diagram Pengetahuan mengenai Pengertian “Reuse” dalam konsep 3R

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai pengertian dari “reuse” dalam konsep 3R. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 39 responden (85%) menjawab benar, yaitu menggunakan kembali

barang yang masih layak pakai. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik mengenai konsep "reuse" dalam 3R.

d) Pengetahuan mengenai pengertian dari "recycle" dalam konsep 3R

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi umum mengenai TPS 3R dan layanan Program 3R.

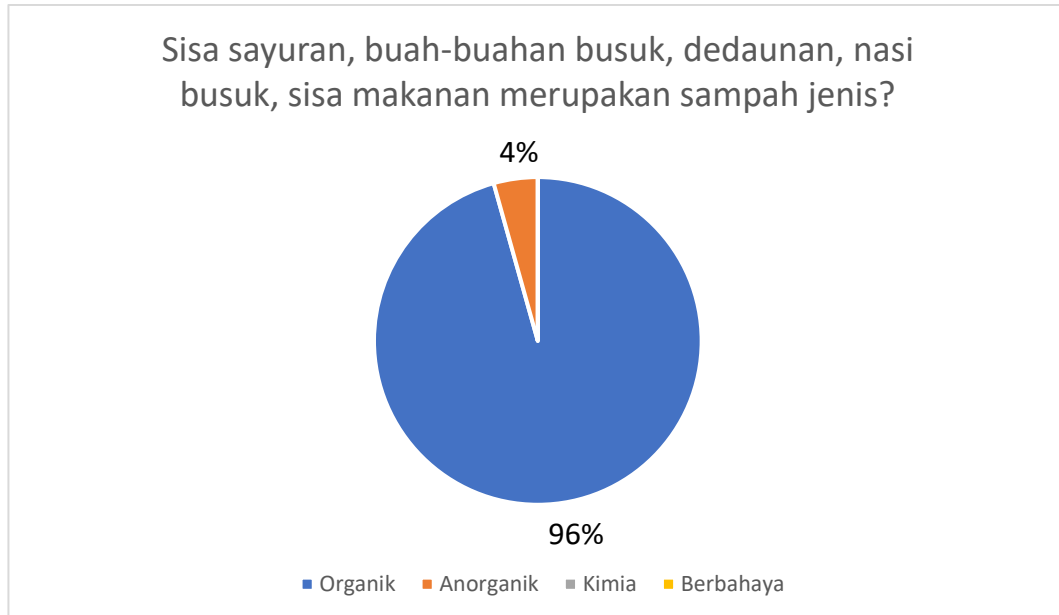


Gambar 3. 4 Diagram Pengetahuan mengenai Pengertian "Recycle" dalam konsep 3R

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai pengertian dari "recycle" dalam konsep 3R. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 37 responden (80%) menjawab benar, yaitu mengurangi jumlah sampah yang dihasilkan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik mengenai konsep "recycle" dalam 3R.

e) Pengetahuan mengenai jenis sampah organik dalam konsep 3R

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi umum mengenai TPS 3R dan layanan Program 3R.



Gambar 3. 5 Diagram Pengetahuan mengenai jenis sampah dalam konsep 3R

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai jenis sampah dalam konsep 3R, salah satunya jenis sampah organik. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 44 responden (96%) menjawab benar, yaitu sisa sayuran, buah-buahan busuk, dedaunan, nasi busuk, sisa makanan merupakan sampah jenis organik. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik mengenai contoh dari sampah jenis organik dalam konsep 3R.

f) Pengetahuan mengenai jenis sampah anorganik dalam konsep 3R

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi umum mengenai TPS 3R dan layanan Program 3R.

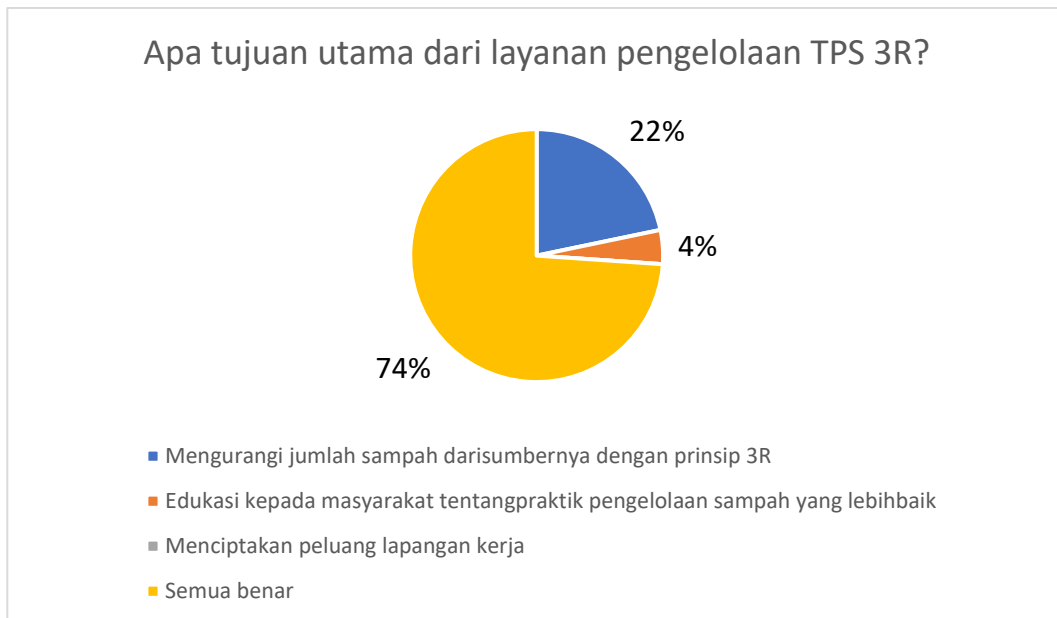


Gambar 3. 6 Diagram Pengetahuan mengenai jenis sampah dalam konsep 3R

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai jenis sampah dalam konsep 3R, salah satunya jenis sampah anorganik. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 44 responden (96%) menjawab benar, yaitu sampah yang tidak bisa membusuk tetapi masih dapat didaur ulang merupakan sampah jenis anorganik. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik mengenai contoh dari sampah jenis anorganik dalam konsep 3R.

g) Pengetahuan tujuan utama dari layanan pengelolaan TPS 3R

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi umum mengenai TPS 3R dan layanan Program 3R.



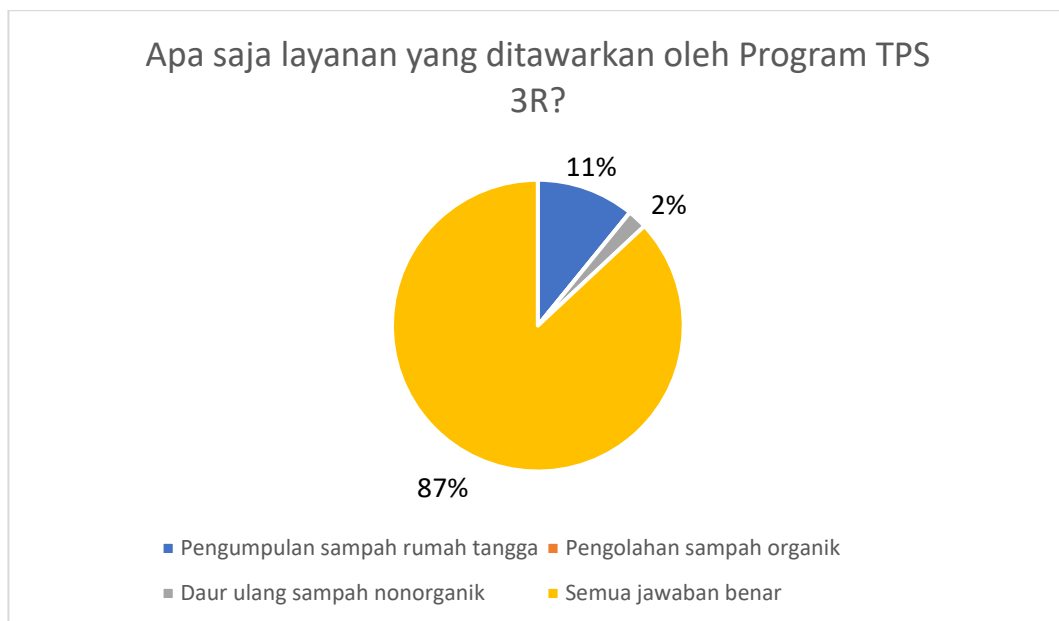
Gambar 3. 7 Diagram Pengetahuan mengenai tujuan utama dari layanan pengelolaan TPS 3R

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai tujuan utama dari layanan pengelolaan TPS 3R. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 34 responden (74%) menjawab benar, yaitu semua benar (mengurangi jumlah sampah dari sumbernya dengan prinsip 3R, edukasi kepada masyarakat tentang praktik pengelolaan sampah yang lebih baik, menciptakan peluang lapangan kerja). Namun ternyata, jawaban kedua terbanyak yang dipilih oleh responden merupakan jawaban yang salah, yaitu mengurangi jumlah sampah dari sumbernya dengan prinsip 3R, yang dipilih oleh 10 responden (22%).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa meskipun mayoritas responden telah memahami tujuan utama dari layanan pengelolaan TPS 3R, masih ada sejumlah responden yang belum mengetahui bahwa layanan tersebut tidak hanya bertujuan untuk mengurangi jumlah sampah dari sumbernya melalui prinsip 3R, tetapi juga mencakup upaya pemberian edukasi mengenai praktik pengelolaan sampah yang baik serta penciptaan peluang lapangan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar pemahaman terhadap tujuan dari pengelolaan TPS 3R dapat lebih merata.

h) Pengetahuan mengenai Ragam layanan Program TPS 3R

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi mengenai ragam layanan dari Program 3R 3R.

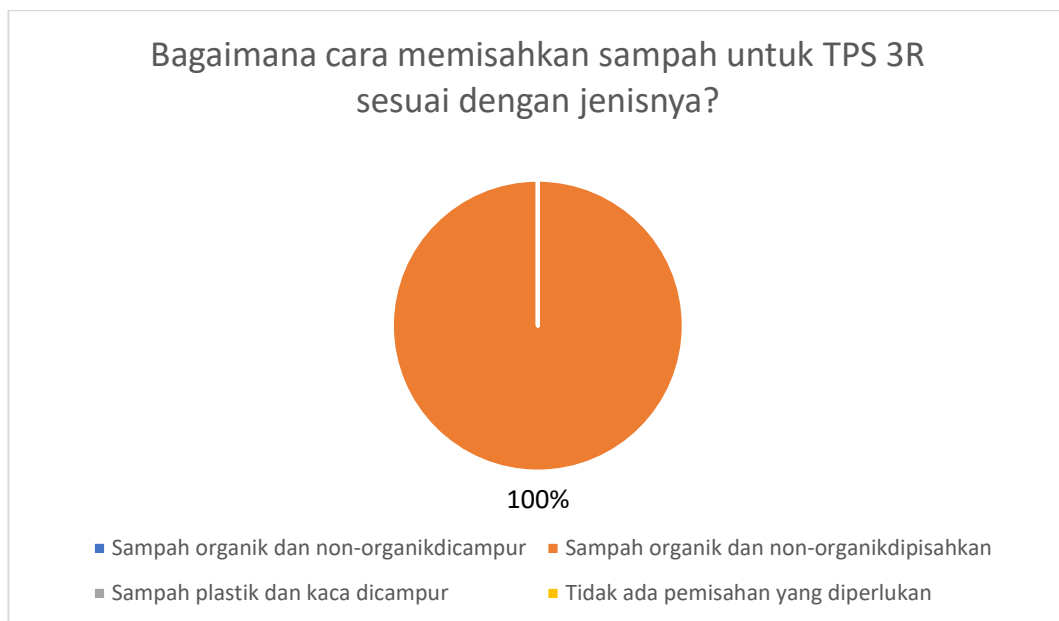


Gambar 3. 8 Diagram Pengetahuan mengenai layanan yang ditawarkan oleh Program TPS 3R

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai layanan yang ditawarkan oleh Program TPS 3R. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 40 responden (87%) menjawab benar, yaitu semua jawaban benar (pengumpulan sampah rumah tangga, pengolahan sampah organik, dan daur ulang sampah). Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik mengenai layanan yang ditawarkan oleh Program TPS 3R.

i) Pengetahuan mengenai cara memisahkan sampah untuk TPS 3R sesuai dengan jenisnya

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi mengenai ragam layanan dari Program 3R.

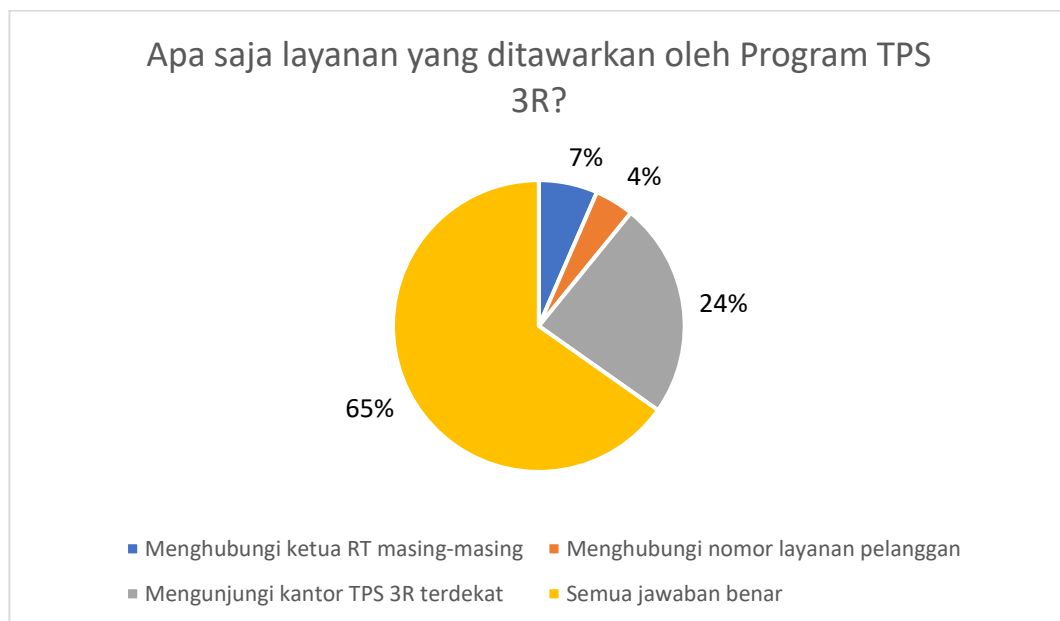


Gambar 3. 9 Diagram Pengetahuan mengenai cara memisahkan sampah untuk TPS 3R sesuai dengan jenisnya

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai cara memisahkan sampah untuk TPS 3R sesuai dengan jenisnya. Hasilnya menunjukkan bahwa seluruh responden yaitu 46 responden (100%) menjawab benar, yaitu sampah organik dan non-organik dipisahkan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh responden memiliki pemahaman yang sangat baik mengenai cara memisahkan sampah untuk TPS 3R sesuai dengan jenisnya.

j) Pengetahuan Mengenai Cara Mendaftar untuk Berlangganan Program TPS 3R Pedalangan Bersinar

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi bagaimana cara berlangganan Program 3R.



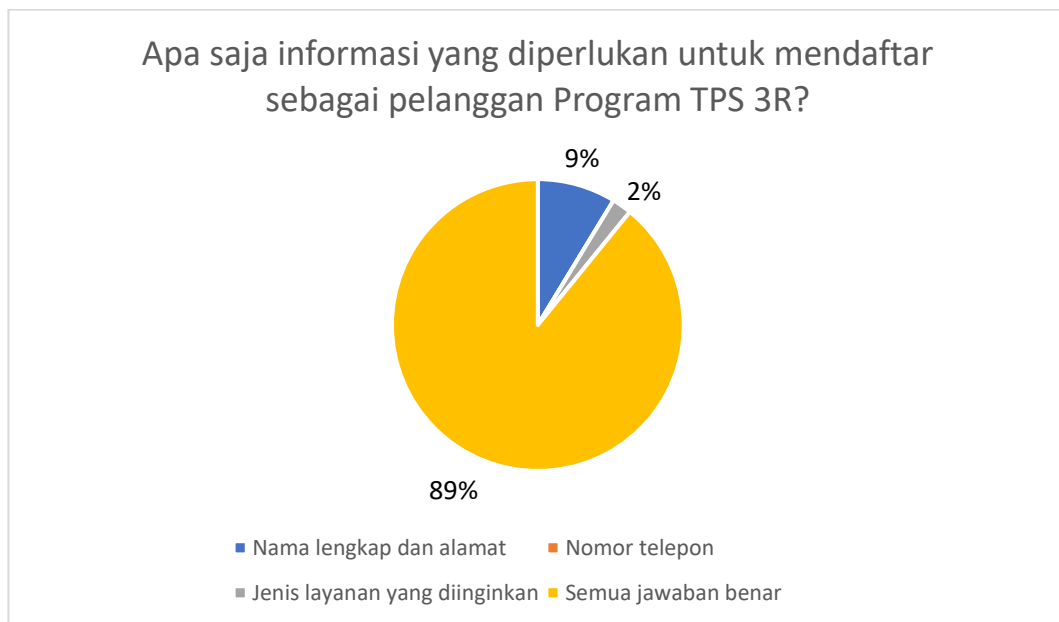
Gambar 3. 10 Diagram Pengetahuan mengenai cara mendaftar untuk berlangganan Program TPS 3R Pedalangan Bersinar

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai cara mendaftar untuk berlangganan Program TPS 3R Pedalangan Bersinar. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 30 responden (65%) menjawab benar, yaitu semua jawaban benar (menghubungi ketua RT masing-masing, mengunjungi kantor TPS 3R terdekat, dan menghubungi nomor layanan pelanggan). Namun, ternyata jawaban kedua terbanyak yang dipilih oleh responden merupakan jawaban yang salah, yaitu mengunjungi kantor TPS 3R terdekat dengan 11 responden (24%).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa meskipun mayoritas responden telah mengetahui bagaimana cara berlangganan TPS 3R Pedalangan Bersinar, masih ada sejumlah responden yang belum mengetahui bahwa untuk berlangganan TPS 3R Pedalangan Bersinar tidak hanya dapat dilakukan dengan mengunjungi kantor TPS 3R, tetapi juga dapat dilakukan dengan menghubungi ketua RT masing-masing dan menghubungi nomor layanan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan sosialisasi mengenai berbagai pilihan cara untuk mendaftar program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar.

k) Pengetahuan Informasi yang Diperlukan untuk Mendaftar sebagai Pelanggan Program TPS 3R

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi bagaimana cara berlangganan Program 3R.

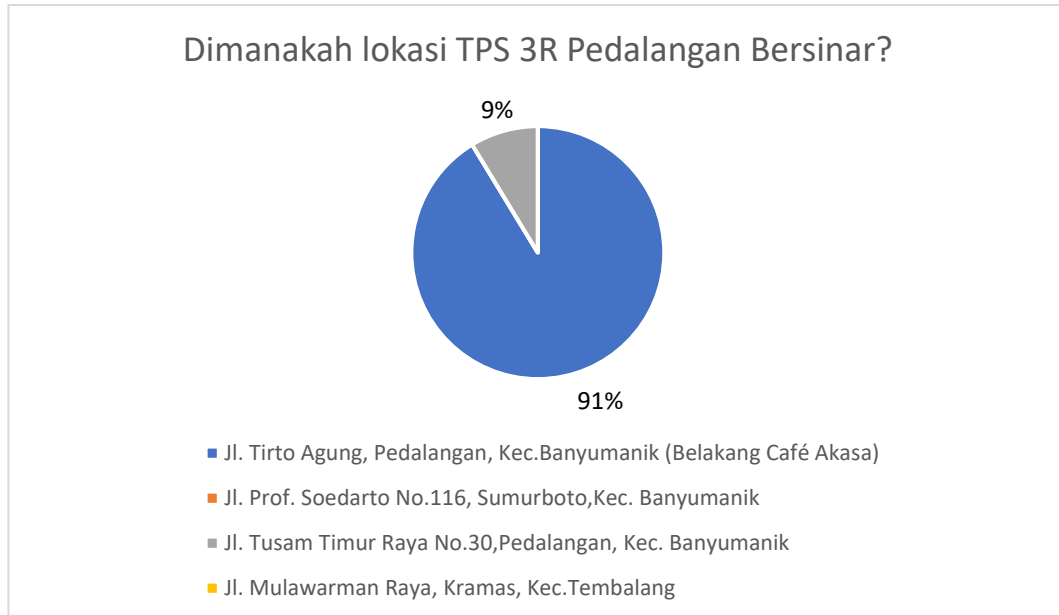


Gambar 3. 11 Diagram Pengetahuan mengenai informasi yang diperlukan untuk mendaftar sebagai pelanggan Program TPS 3R

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai informasi yang diperlukan untuk mendaftar sebagai pelanggan Program TPS 3R. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 41 responden (89%) menjawab benar, yaitu semua jawaban benar (nama lengkap dan alamat, nomor telepon, dan jenis layanan yang diinginkan). Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik mengenai informasi yang diperlukan untuk mendaftar sebagai pelanggan Program TPS 3R.

1) Pengetahuan Mengenai Lokasi TPS 3R Pedalangan Bersinar

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi bagaimana cara berlangganan Program 3R.

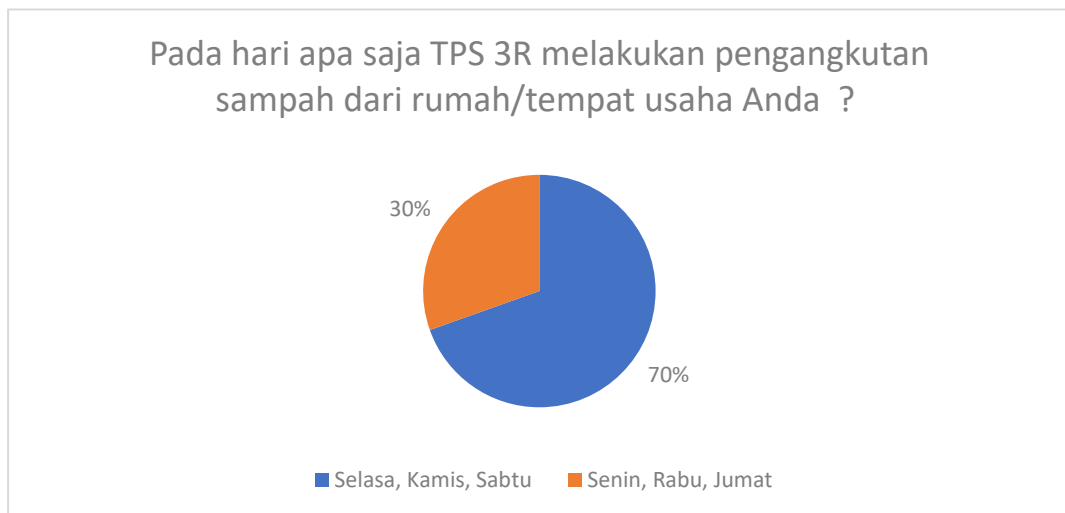


Gambar 3. 12 Diagram Pengetahuan mengenai lokasi TPS 3R Pedalangan Bersinar

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai lokasi TPS 3R Pedalangan Bersinar. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 42 responden (91%) menjawab benar, yaitu Jl. Tirta Agung, Pedalangan, Kec. Banyumanik (Belakang Café Akasa). Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik mengenai lokasi TPS 3R Pedalangan Bersinar.

m) Pengetahuan Mengenai Informasi mengenai Hari Pengambilan Sampah di TPS 3R Pedalangan Bersinar

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi bagaimana cara berlangganan Program 3R.

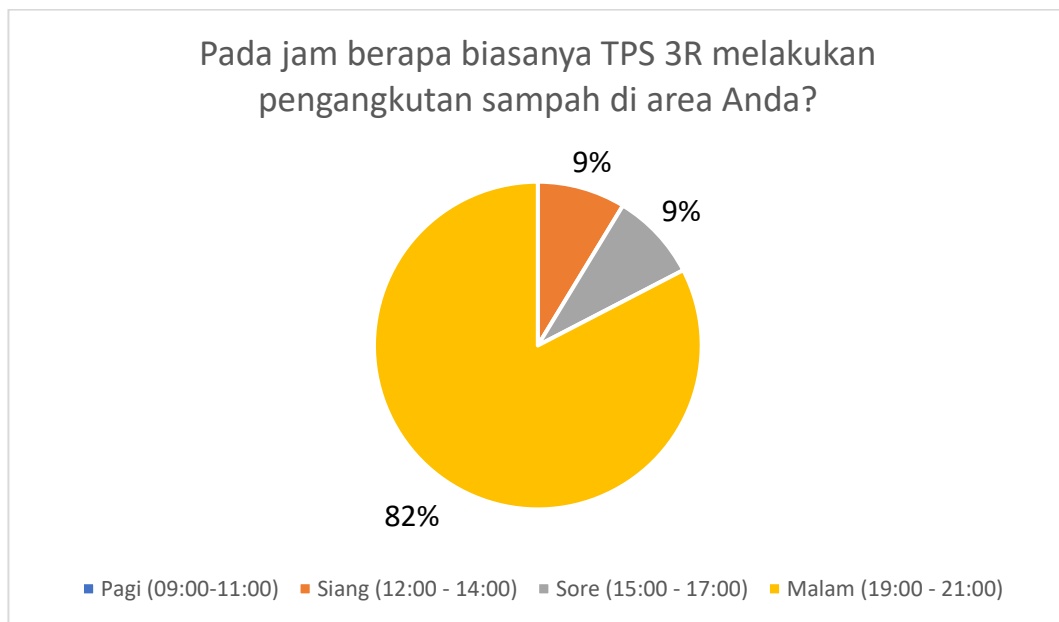


Gambar 3. 13 Diagram pengetahuan responden mengenai kapan TPS 3R melakukan pengangkutan sampah dari rumah/tempat usaha pelanggan

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai kapan TPS 3R melakukan pengangkutan sampah dari rumah/tempat usaha pelanggan. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 32 responden (70%) menjawab benar, yaitu Selasa, Kamis, Sabtu.

n) Pengetahuan Mengenai Waktu Pengangkutan Sampah oleh TPS 3R di Area Rumah atau Tempat Usaha Pelanggan

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi bagaimana cara berlangganan Program 3R.



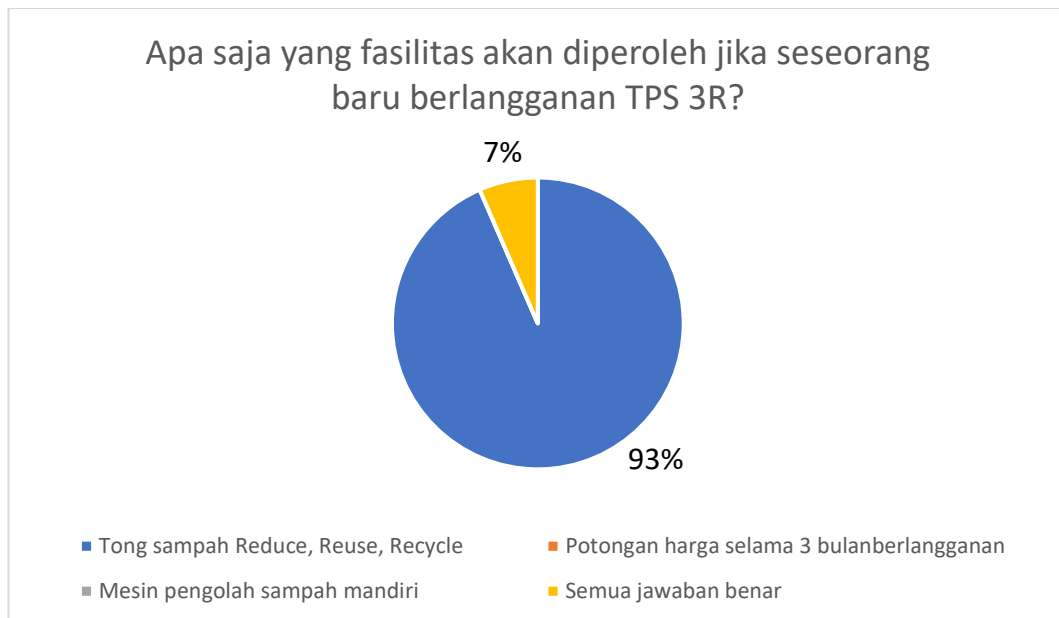
Gambar 3. 14 Diagram Pengetahuan mengenai waktu pengangkutan sampah oleh TPS 3R di area rumah atau tempat usaha pelanggan

Diagram di atas menunjukkan pengetahuan responden mengenai waktu pengangkutan sampah oleh TPS 3R di area rumah atau tempat usaha pelanggan. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 38 responden (82%), menjawab dengan benar, yaitu pagi hari (09:00-11:00). Namun, ada beberapa responden yang menjawab kurang tepat, yakni siang hari (12:00-14:00) sebanyak 4 responden (9%) dan sore hari (15:00-17:00) sebanyak 4 responden (9%).

Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik mengenai waktu pengambilan sampah yang dijadwalkan dan diinformasikan oleh TPS 3R. Variasi jawaban yang diberikan oleh sebagian responden mungkin disebabkan oleh faktor seperti banyaknya pelanggan yang harus dilayani, yang dapat mempengaruhi waktu pengangkutan di beberapa area.

o) Pengetahuan Mengenai Fasilitas akan diperoleh Pelanggan Baru TPS 3R

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi bagaimana cara berlangganan Program 3R.



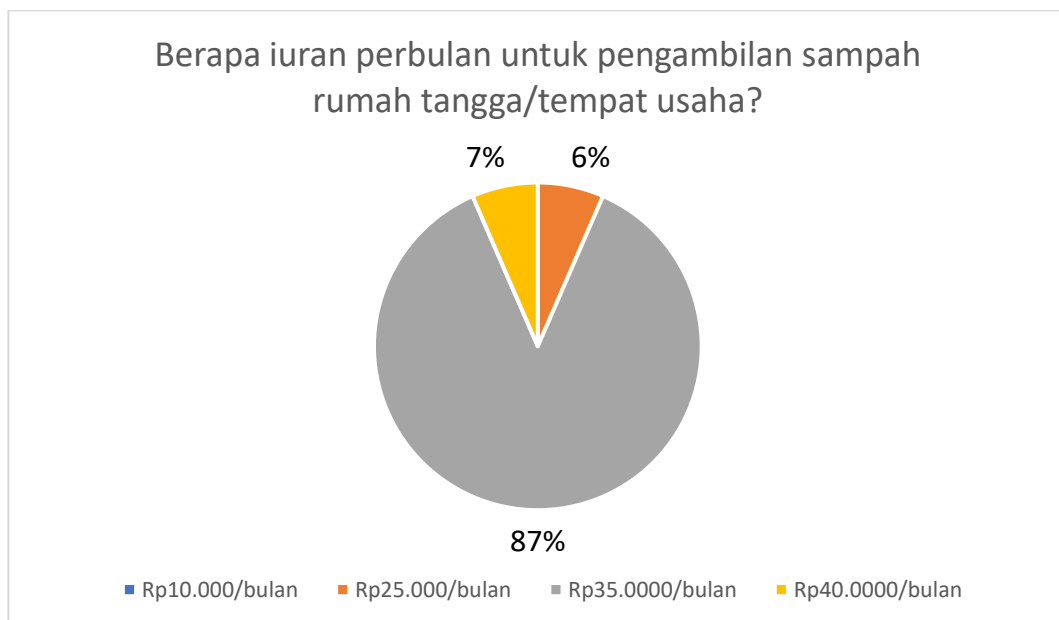
Gambar 3. 15 Diagram Pengetahuan mengenai yang fasilitas akan diperoleh jika seseorang baru berlangganan TPS 3R

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai yang fasilitas akan diperoleh jika seseorang baru berlangganan TPS 3R. Hasilnya

menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 43 responden (93%) menjawab benar, yaitu tong sampah *reduce, reuse, recycle*. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik mengenai fasilitas akan diperoleh jika seseorang baru berlangganan TPS 3R.

p) Pengetahuan Mengenai Iuran Perbulan untuk Pengambilan Sampah Rumah Tangga/Tempat Usaha

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui informasi bagaimana cara berlangganan Program 3R.



Gambar 3. 16 Diagram Pengetahuan mengenai iuran perbulan untuk pengambilan sampah rumah tangga/tempat usaha

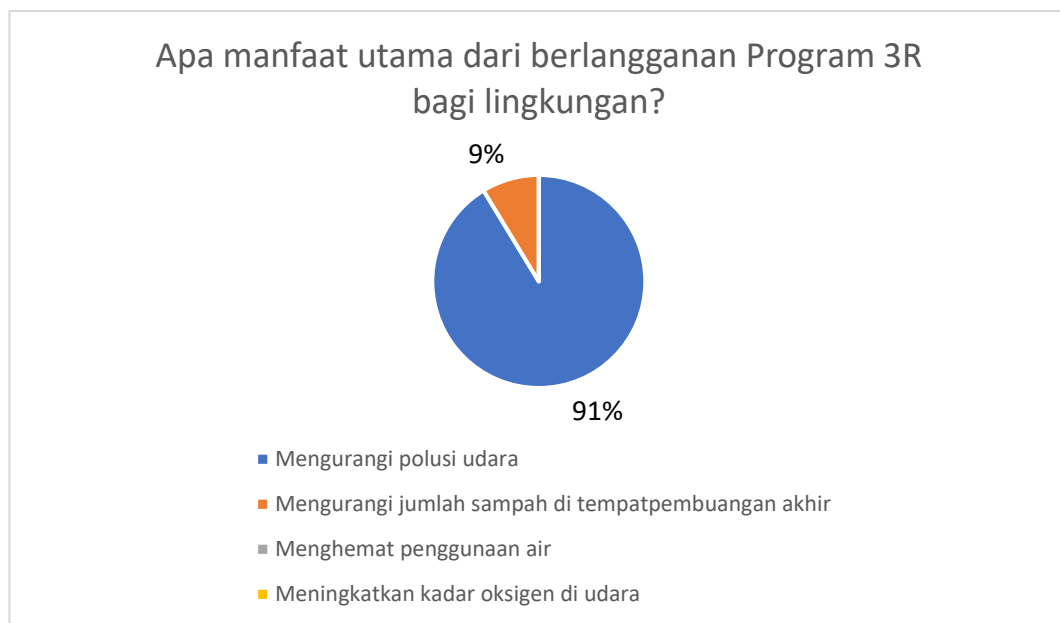
Diagram di atas menunjukkan pengetahuan responden mengenai iuran perbulan untuk pengambilan sampah rumah tangga/tempat usaha. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 40 responden (87%), menjawab

dengan benar, yaitu Rp35.000. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik mengenai iuran perbulan untuk pengambilan sampah rumah tangga/tempat usaha.

3.4.2. Indikator Tingkat Pengetahuan Manfaat Produk

a) Pengetahuan mengenai Manfaat dari Berlangganan Program 3R Bagi Lingkungan

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui tentang manfaat yang akan responden dapatkan dari berlangganan Program 3R.



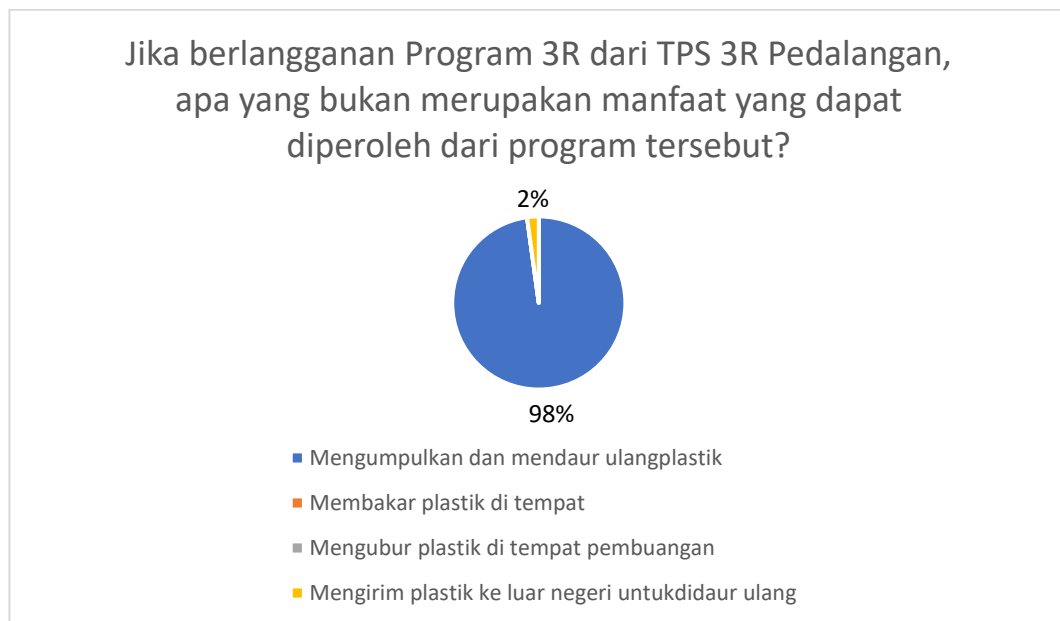
Gambar 3. 17 Diagram Pengetahuan mengenai manfaat utama dari berlangganan Program 3R bagi lingkungan

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai manfaat utama dari berlangganan Program 3R bagi lingkungan. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 42 responden (91%) menjawab

benar, yaitu mengurangi jumlah sampah di tempat pembuangan akhir. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang baik mengenai dampak positif Program 3R terhadap lingkungan.

b) Pengetahuan mengenai Manfaat Berlangganan Program 3R dari TPS 3R

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden mengetahui tentang manfaat yang akan responden dapatkan dari berlangganan Program 3R.



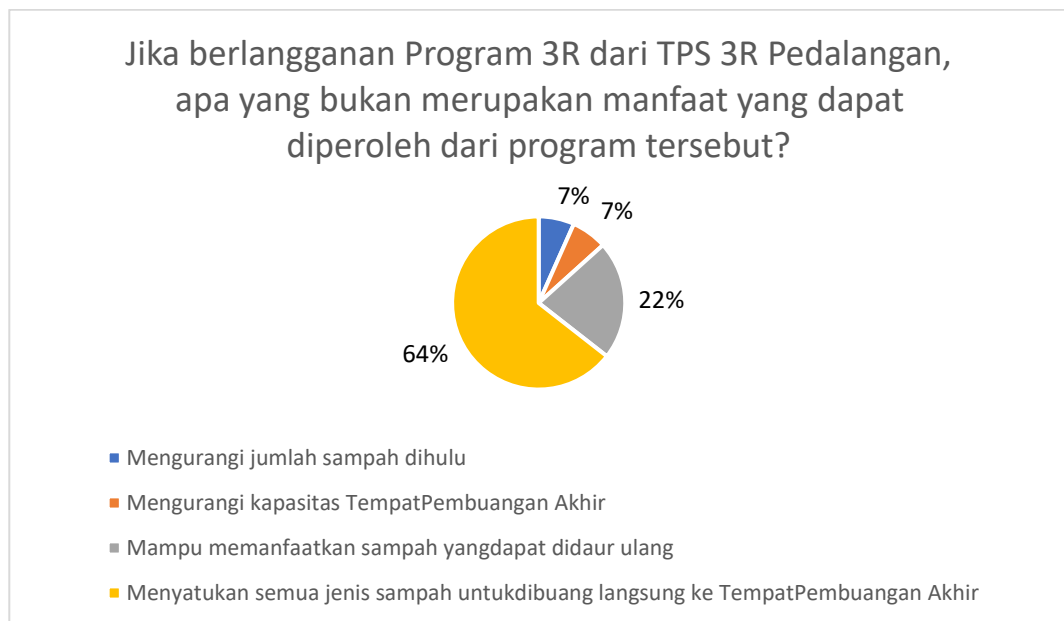
Gambar 3. 18 Diagram Pengetahuan mengenai manfaat berlangganan Program 3R dari TPS 3R

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai manfaat berlangganan Program 3R dari TPS 3R. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 45 responden (98%) menjawab benar, yaitu menyatukan semua jenis sampah untuk dibuang langsung ke Tempat Pembuangan Akhir bukan

merupakan manfaat dari berlangganan TPS 3R. Hal ini menandakan bahwa responden cenderung mengetahui manfaat berlangganan Program 3R dari TPS 3R.

c) Pengetahuan mengenai Peran Program 3R dalam Mengurangi Sampah Plastik

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa dengan berlangganan Program TPS 3R, sampah akan diolah dengan prinsip 3R sehingga volume sampah berkurang dan terjadi daur ulang sampah.



Gambar 3. 19 Diagram Pengetahuan mengenai cara Program 3R berkontribusi pada pengurangan sampah plastik

Diagram diatas mempresentasikan pengetahuan responden mengenai cara Program 3R berkontribusi pada pengurangan sampah plastik. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 45 responden (97,8%) menjawab benar, yaitu mengumpulkan dan mendaur ulang plastik. Dapat ditarik kesimpulan bahwa

mayoritas responden memiliki pemahaman yang sangat baik mengenai kontribusi program 3R terhadap pengurangan sampah plastik.

3.5. Tingkatan *Word of Mouth* mengenai 3R

Variabel *Word of Mouth* mengenai Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar dapat diukur melalui 3 indikator, yaitu positif, netral, dan negatif. Peneliti mengajukan 9 pertanyaan dalam bentuk pernyataan dengan beberapa pilihan penilaian yang digunakan untuk melakukan pengukuran pada variabel tersebut, antara lain:

1 = Tidak Pernah

5 = Cukup Sering

2 = Sangat Jarang

6 = Sering

3 = Jarang

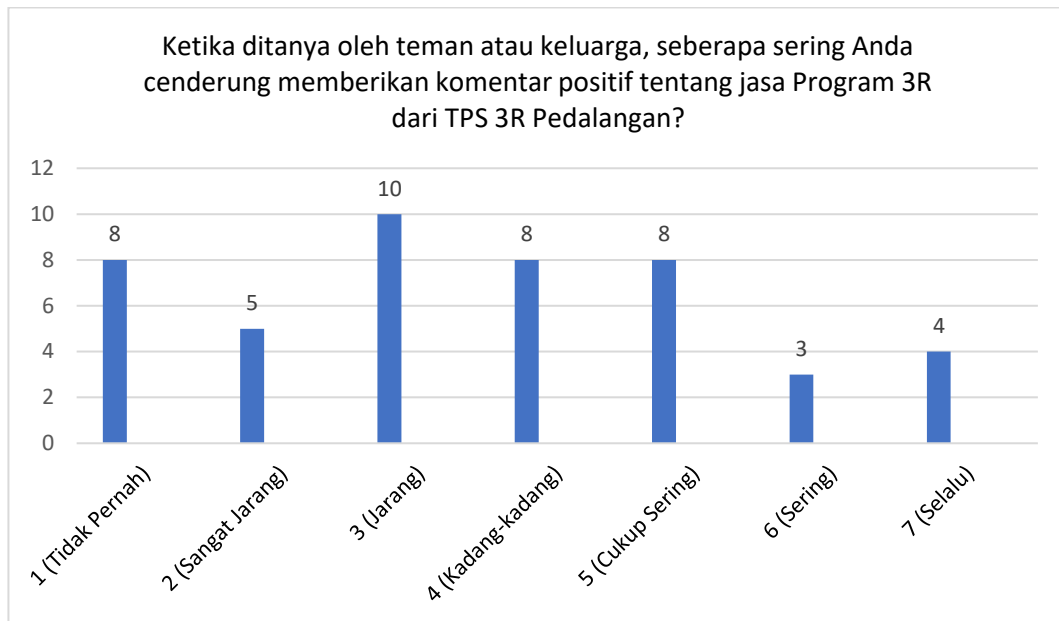
7 = Selalu

4 = Kadang-kadang

3.5.1. Indikator Positif (Level Plus 1 – 4)

a) Level Plus 1

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden dan orang sekitar cenderung memberikan pendapat positif ketika diminta untuk berbicara tentang jasa Program 3R.



Gambar 3. 20 Grafik Penilaian mengenai frekuensi pemberian komentar positif tentang jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan ketika ditanyai oleh teman atau keluarga

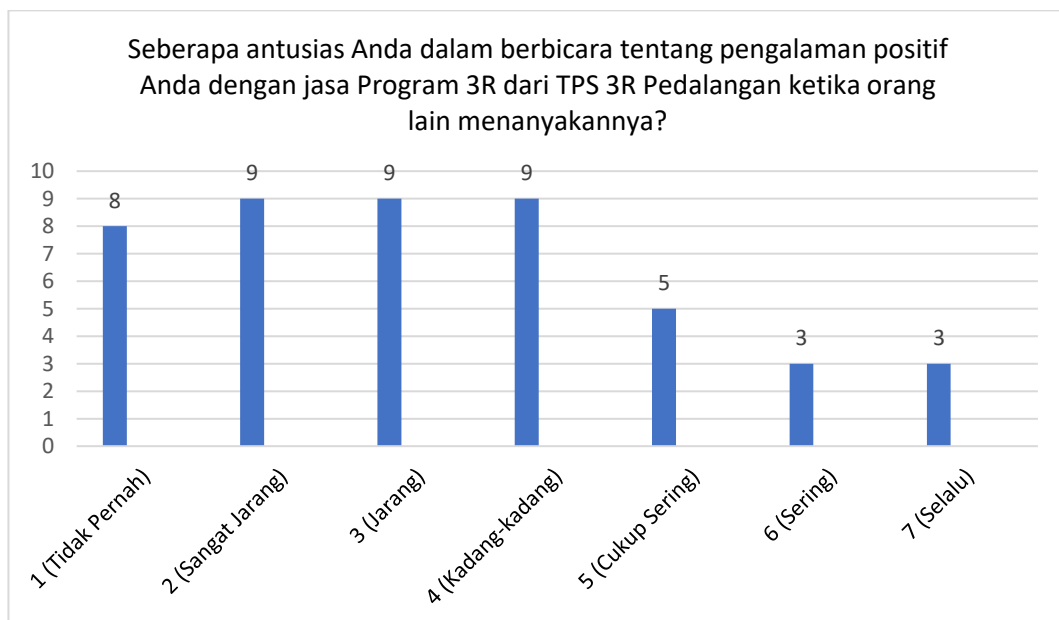
Diagram diatas mempresentasikan penilaian responden mengenai frekuensi pemberian komentar positif tentang jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan ketika ditanyai oleh teman atau keluarga. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 10 responden (21,7%) menjawab “jarang”. Namun, jawaban kedua terbanyak yang dipilih oleh responden terbagi antara dua kategori yang berbeda, yaitu "tidak pernah" dan "cukup sering," masing-masing dipilih oleh 8 orang (17,4%).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap responden terhadap program ini cenderung bervariasi. Meskipun mayoritas jarang memberikan komentar positif, masih ada kelompok yang cenderung lebih positif (ditandai dengan penilaian "cukup sering") dan kelompok yang cenderung lebih negatif (ditandai dengan

penilaian "tidak pernah"). Ini dapat mengindikasikan bahwa kecenderungan responden memberikan komentar positif terhadap Program 3R ketika ditanyai oleh teman atau keluarga masih beragam.

b) Level Plus 2

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden dan orang sekitar tidak hanya memberikan pendapat positif, tetapi juga melakukannya dengan antusiasme tinggi sehingga sulit dihentikan saat berbicara tentang betapa bagusnya jasa Program 3R tersebut.



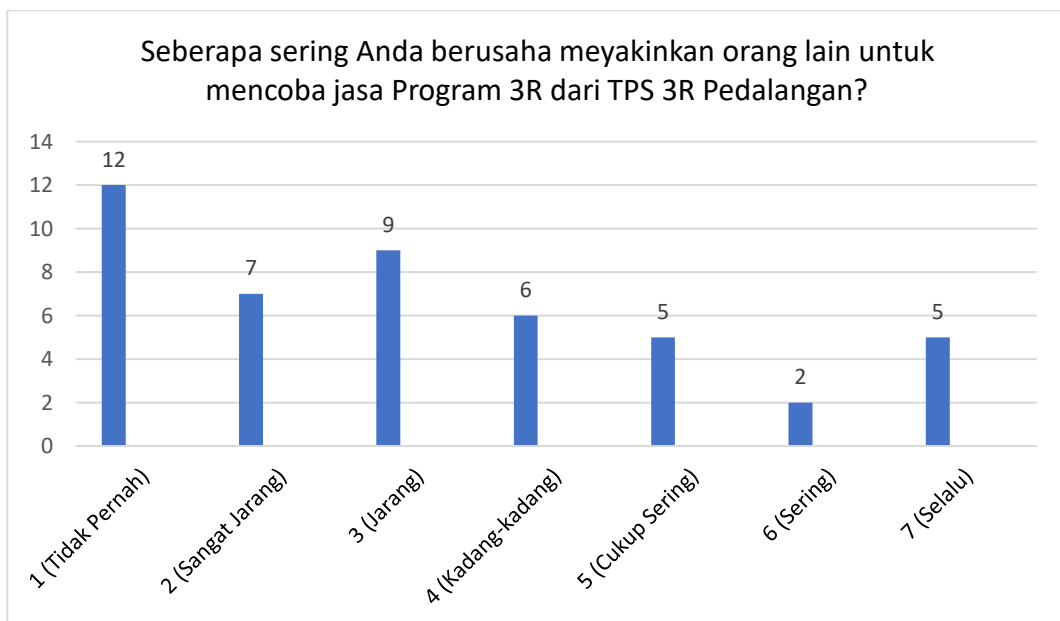
Gambar 3. 21 Grafik Penilaian mengenai frekuensi mereka merasa antusias dalam berbicara tentang pengalaman positif mereka dengan jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan ketika orang lain menanyakannya

Diagram diatas mempresentasikan penilaian responden mengenai frekuensi mereka merasa antusias dalam berbicara tentang pengalaman positif mereka dengan

jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan ketika orang lain menanyakannya. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat 3 jawaban tertinggi dari 3 kategori berbeda, yaitu “sangat jarang”, “jarang”, dan “kadang-kadang”, masing – masing dipilih oleh 9 orang (19,6%). Dapat ditarik kesimpulan bahwa hal ini menunjukkan bahwa antusiasme responden dalam berbicara tentang pengalaman positif mereka dengan Program 3R dari TPS 3R Pedalangan umumnya masih rendah atau hanya sesekali muncul.

c) Level Plus 3

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden dan orang sekitar berusaha meyakinkan orang lain tentang keunggulan jasa Program 3R serta menunjukkan sikap proaktif dalam berbagi pengalaman positif.



Gambar 3. 22 Grafik Penilaian mengenai frekuensi mereka dalam berusaha meyakinkan orang lain untuk mencoba jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan

Diagram diatas mempresentasikan penilaian responden mengenai frekuensi mereka dalam berusaha meyakinkan orang lain untuk mencoba jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 10 responden (21,7%) menjawab “tidak pernah”. Jawaban kedua terbanyak yang dipilih oleh responden adalah “jarang” dengan responden sebanyak 9 orang (19,6%). Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden tidak memiliki kecenderungan untuk secara aktif merekomendasikan atau meyakinkan orang lain untuk mencoba jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan.

d) Level Plus 4

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden dan orang sekitar mengetahui bahwa mereka terus-menerus membicarakan jasa Program 3R dengan menjadikannya topik utama dalam percakapan.



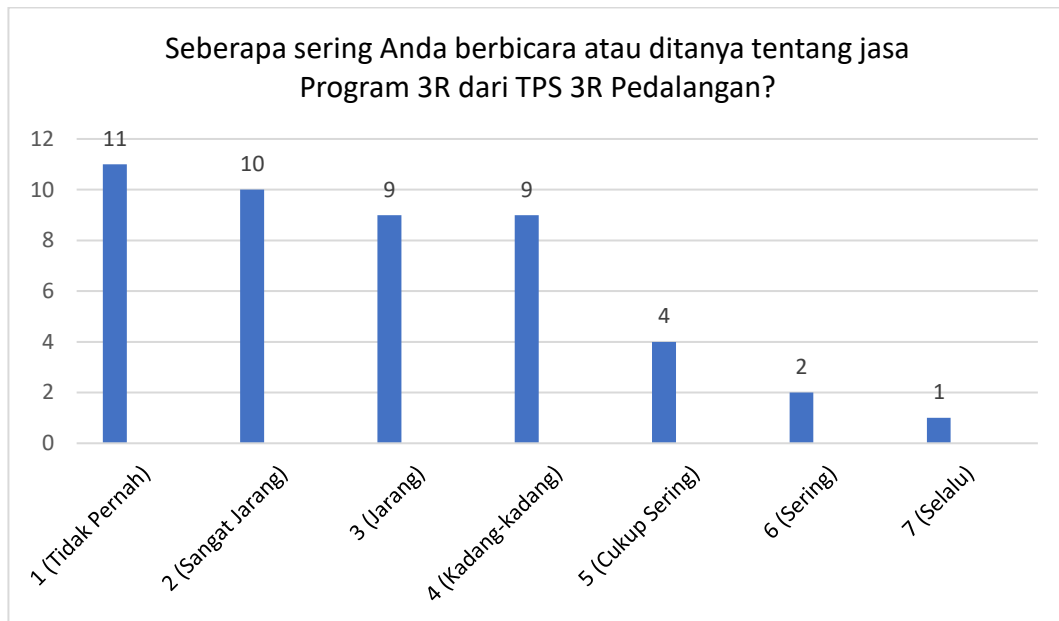
Gambar 3. 23 Grafik Penilaian mengenai frekuensi mereka secara aktif memulai pembicaraan tentang jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan

Diagram diatas mempresentasikan penilaian responden mengenai frekuensi mereka secara aktif memulai pembicaraan tentang jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan, bahkan tanpa ditanya. Hasilnya menunjukkan bahwa jawaban tertinggi berada pada dua kategori yaitu "sangat jarang" dan "kadang-kadang" yang masing-masing dipilih oleh 12 orang (26,1%), diikuti oleh kategori "tidak pernah" sebagai pilihan terbanyak kedua oleh 10 orang (21,7%). Dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar responden jarang atau hampir tidak pernah secara aktif memulai pembicaraan mengenai jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan tanpa diminta.

3.5.2. Indikator Netral (Level 0)

a) Level Plus 0

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden dan orang sekitar mengetahui bahwa mereka menggunakan jasa Program 3R, tetapi jarang membicarakannya atau menanyakan tentangnya. Jika ditanya, mereka hanya memiliki sedikit hal untuk disampaikan.



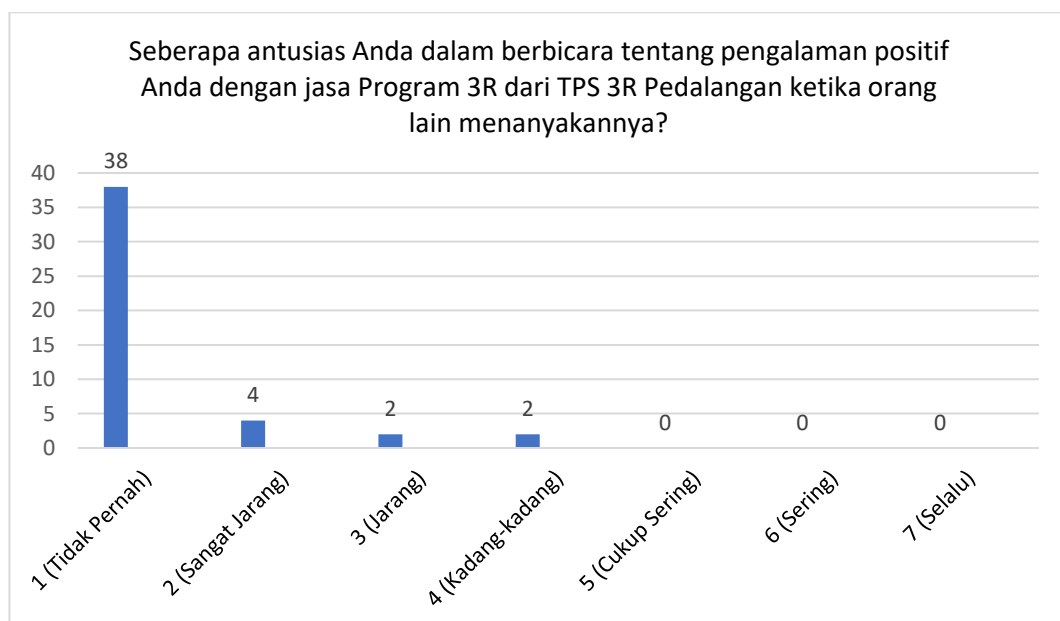
Gambar 3. 24 Grafik Penilaian mengenai frekuensi mereka berbicara atau ditanya tentang jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan

Diagram diatas mempresentasikan penilaian responden mengenai frekuensi mereka berbicara atau ditanya tentang jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 11 responden (23,9%) menjawab “tidak pernah”. Adapun jawaban kedua terbanyak yang dipilih oleh responden yaitu "sangat jarang" yang dipilih oleh 10 orang (21,7%). Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden tidak pernah atau sangat jarang berbicara atau ditanya tentang jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan. Hal ini bisa mengindikasikan rendahnya kesadaran atau minat untuk membicarakan program tersebut, baik secara spontan maupun sebagai topik pembicaraan dengan orang lain.

3.5.3. Indikator Negatif (Level Minus 1 – 4)

a) Level Minus 1

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden dan orang sekitar cenderung memberikan komentar negatif jika ditanya tentang jasa Program 3R, meskipun mereka tidak secara aktif melakukan komplain.



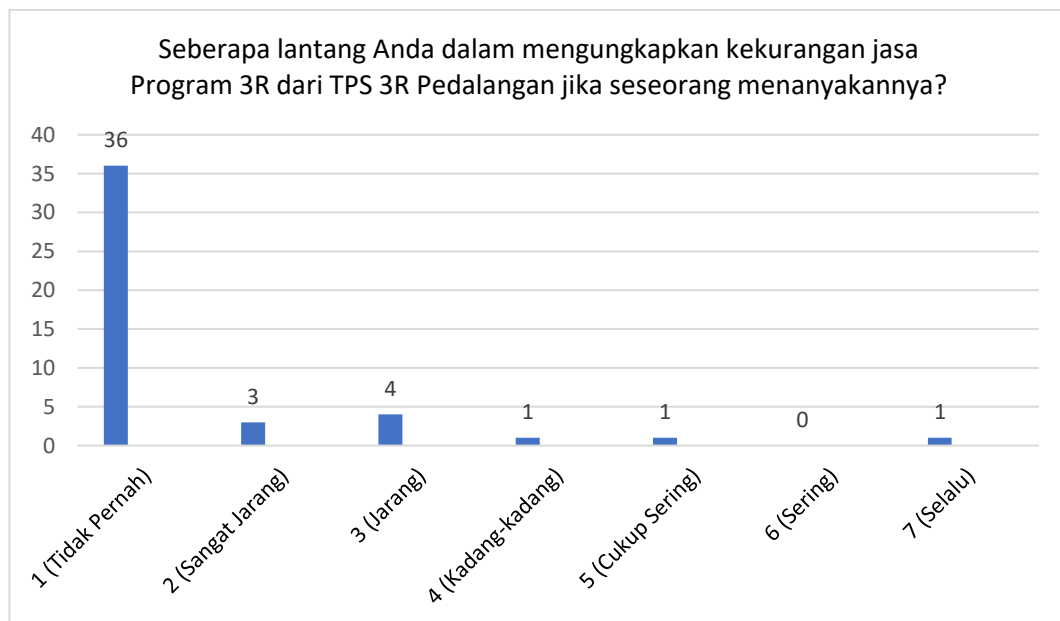
Gambar 3. 25 Grafik Penilaian mengenai frekuensi pemberian komentar negatif tentang jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan ketika ditanyai oleh teman atau keluarga

Diagram diatas mempresentasikan penilaian responden mengenai frekuensi pemberian komentar negatif tentang jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan ketika ditanyai oleh teman atau keluarga. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 38 responden (82,6%) menjawab “tidak pernah”. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden tidak memberikan komentar negatif

tentang jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan ketika ditanyai oleh teman atau keluarga serta tidak secara aktif melakukan komplain.

b) Level Minus 2

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden dan orang sekitar cenderung berbicara dengan sangat lantang tentang kekurangan jasa Program 3R jika ditanya. Jika tidak ditanya, mereka akan diam, tetapi ketika ditanya, mereka akan sulit berhenti mengatakan hal-hal negatif tentang jasa tersebut.



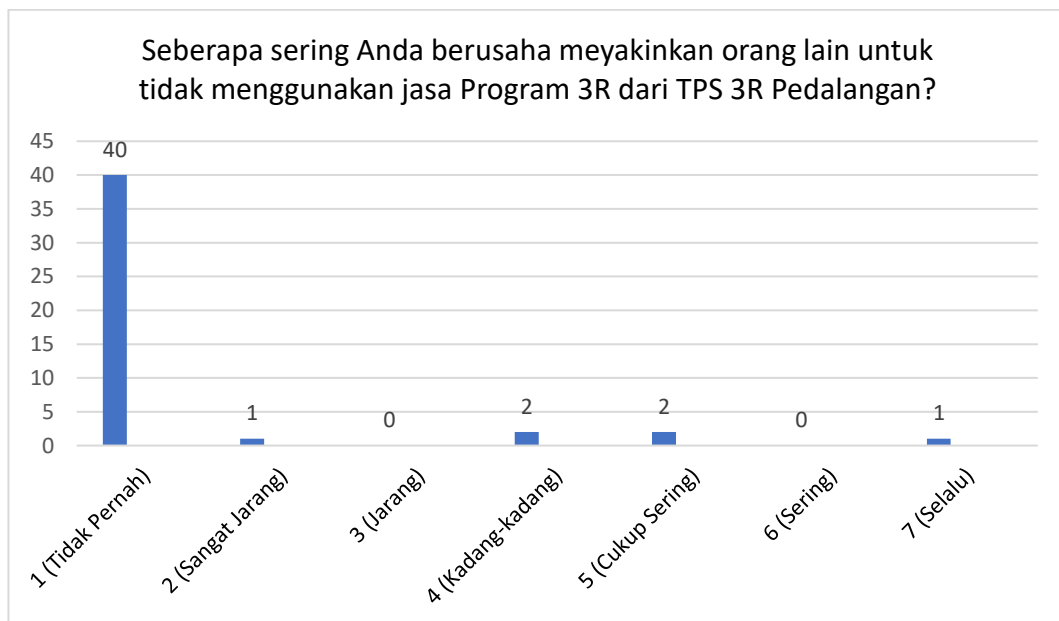
Gambar 3. 26 Grafik Penilaian mengenai frekuensi pembicaraan mengenai kekurangan jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan jika seseorang menanyakannya

Diagram diatas mempresentasikan penilaian responden mengenai frekuensi pembicaraan mengenai kekurangan jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan jika seseorang menanyakannya. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas

responden yaitu 36 responden (78,3%) menjawab “tidak pernah”. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden tidak pernah membicarakan kekurangan jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan ketika seseorang menanyakannya.

c) Level Minus 3

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden dan orang sekitar berusaha meyakinkan orang lain untuk tidak menggunakan jasa Program 3R.



Gambar 3. 27 Grafik Diagram Penilaian mengenai frekuensi mereka dalam berusaha meyakinkan orang lain untuk tidak menggunakan jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan

Diagram diatas mempresentasikan penilaian responden mengenai frekuensi mereka dalam berusaha meyakinkan orang lain untuk tidak menggunakan jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas

responden yaitu 40 responden (87%) menjawab “tidak pernah”. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden tidak berusaha untuk meyakinkan orang lain agar tidak menggunakan jasa Program 3R dari TPS 3R Pedalangan.

d) Level Minus 4

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden dan orang sekitar secara aktif membicarakan jasa Program 3R dan mengemukakan komplain, menciptakan situasi skandal publik sehingga banyak orang aktif mencari tahu dan menyarankan untuk tidak menggunakan jasa tersebut.



Gambar 3. 28 Grafik Penilaian mengenai frekuensi mereka secara aktif membicarakan kekurangan jasa Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar dan memberikan saran untuk tidak menggunakannya

Diagram diatas mempresentasikan penilaian responden mengenai frekuensi mereka secara aktif membicarakan kekurangan jasa Program 3R di TPS 3R

Pedalangan Bersinar dan memberikan saran untuk tidak menggunakannya. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 37 responden (80,4%) menjawab “tidak pernah”. Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden tidak secara aktif membicarakan, mengemukakan komplain, serta menciptakan skandal publik mengenai kekurangan jasa Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar.

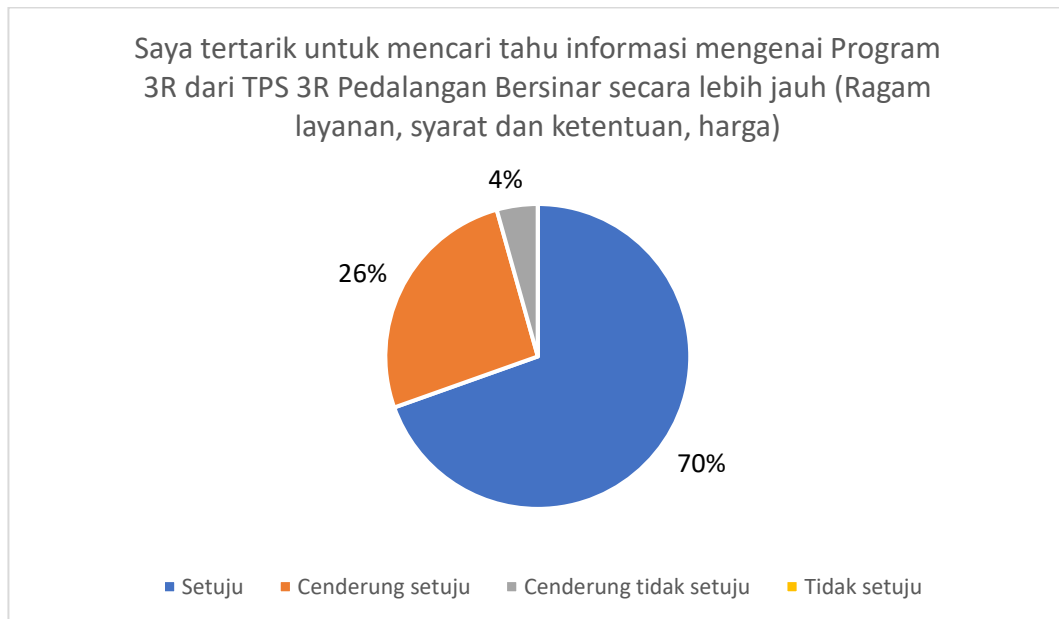
3.6. Minat Berlangganan Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar

Variabel Minat Berlangganan Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar dapat diukur melalui 3 indikator, yaitu pencarian informasi, keinginan segera membeli, dan keinginan prefensial. Terdapat kategorisasi yang digunakan untuk melakukan pengukuran pada variabel tersebut, yaitu benar dan salah. Peneliti mengajukan 4 pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda yang berisi penilaian setuju, cenderung setuju, cenderung tidak setuju, serta tidak setuju.

3.6.1. Indikator Pencarian Informasi

a) Minat untuk mencari tahu informasi Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden berkeinginan menjadi pelanggan Program 3R setelah mencari informasi sebanyak mungkin mengenai jasa layanan TPS 3R.

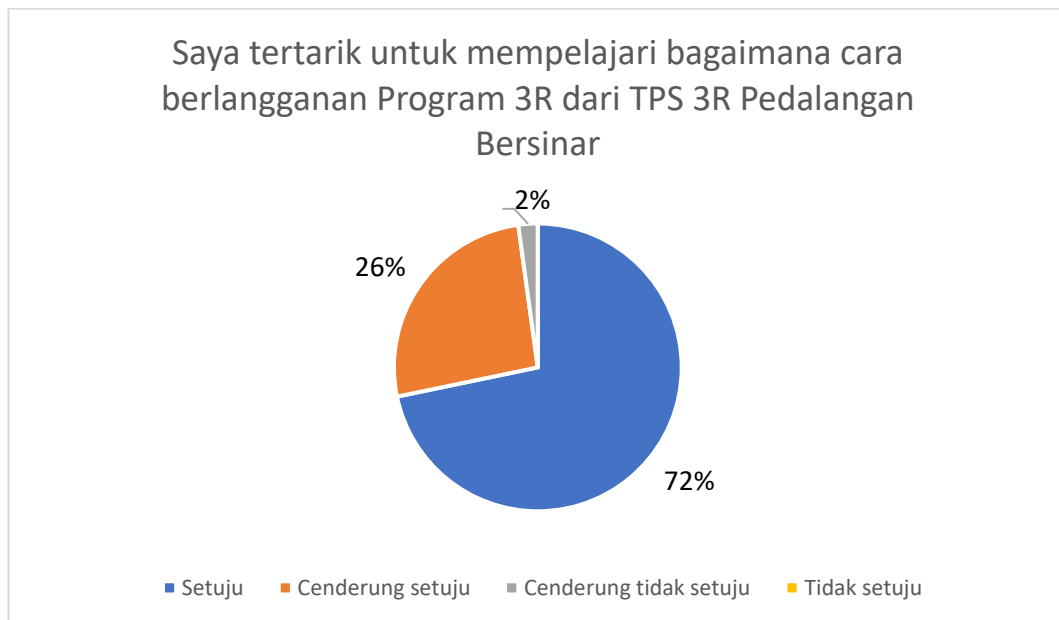


Gambar 3. 29 Diagram Minat Untuk Mencari Tahu Informasi Mengenai Program 3R Di TPS 3R Pedalangan Bersinar Secara Lebih Jauh (Ragam layanan, syarat dan ketentuan, harga)

Diagram diatas mempresentasikan minat responden untuk mencari tahu informasi mengenai Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar secara lebih jauh (Ragam layanan, syarat dan ketentuan, harga). Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 32 responden (69,6%) menjawab setuju. Jawaban kedua terbanyak yang dipilih oleh responden adalah cenderung setuju, dengan total sebanyak 12 orang (26,1%). Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki minat untuk mencari tahu informasi mengenai Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar.

b) Minat mempelajari cara berlangganan Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden berkeinginan menjadi pelanggan Program 3R setelah mencari informasi sebanyak mungkin mengenai jasa layanan TPS 3R.



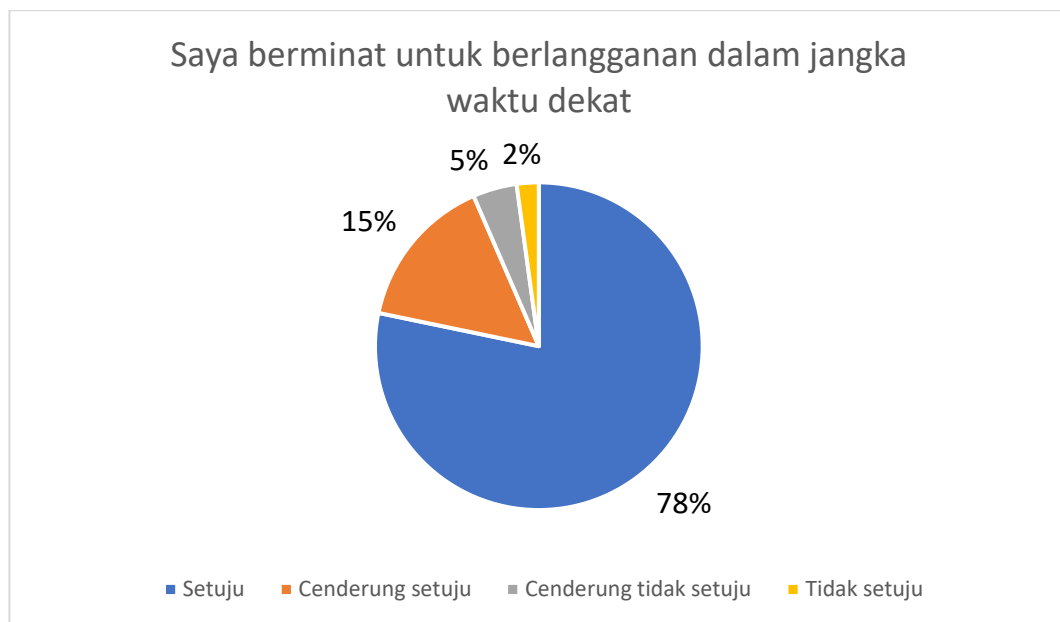
Gambar 3. 30 Diagram minat responden untuk mempelajari bagaimana cara berlangganan Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar

Diagram diatas mempresentasikan minat responden untuk mempelajari bagaimana cara berlangganan Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 33 responden (91,3%) menjawab setuju. Jawaban kedua terbanyak yang dipilih oleh responden adalah cenderung setuju, dengan total sebanyak 12 responden (26,1%). Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki minat untuk mempelajari cara berlangganan Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar.

3.6.2. Indikator Keinginan Segera Membeli

a) Minat untuk berlangganan dalam jangka waktu dekat

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden memutuskan untuk berlangganan Program 3R setelah mendapatkan informasi yang cukup.

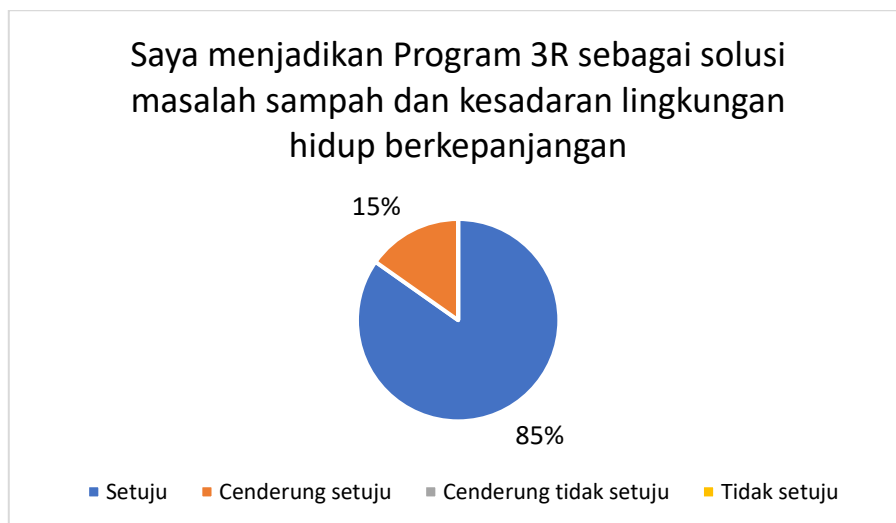


Gambar 3. 31 Diagram minat responden untuk berlangganan Program 3R dari TPS 3R dalam jangka waktu dekat

Diagram diatas mempresentasikan minat responden untuk berlangganan Program 3R dari TPS 3R dalam jangka waktu dekat. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 36 responden (78,3%) menjawab setuju. Jawaban kedua terbanyak yang dipilih oleh responden adalah cenderung setuju, dengan total sebanyak 7 responden (15,2%). Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki minat untuk berlangganan Program 3R di TPS 3R Pedalangan Bersinar dalam jangka waktu dekat.

3.6.3. Indikator Keinginan Prefensial

Pertanyaan ini berasal dari tolok ukur bahwa responden berkeinginan untuk berlangganan Program 3R sebagai solusi masalah sampah dan kesadaran lingkungan hidup berkepanjangan.



Gambar 3. 32 Diagram minat responden untuk menjadikan Program 3R sebagai solusi masalah sampah dan kesadaran lingkungan hidup berkepanjangan

Diagram diatas mempresentasikan minat responden untuk menjadikan Program 3R sebagai solusi masalah sampah dan kesadaran lingkungan hidup berkepanjangan. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 39 responden (84,8%) menjawab setuju. Jawaban kedua terbanyak yang dipilih oleh responden adalah cenderung setuju, dengan total sebanyak 7 responden (15, 2%). Dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki minat untuk menjadikan Program 3R sebagai solusi masalah sampah dan kesadaran lingkungan hidup berkepanjangan.