

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan persampahan yang menjadi cakupan pelayanan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Bogor. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil sampel melalui penyebaran kuesioner kepada 130 responden pengguna jasa pelayanan persampahan di wilayah pelayanan Kabupaten Bogor. Penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Variabel Independen/bebas (X) dalam penelitian ini terdiri dari variabel Proses (*Process*), dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*). Sedangkan variabel dependen/terikat (Y) adalah tingkat kepuasan masyarakat atas Pelayanan Persampahan yang dikelola oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Bogor. Untuk menganalisis pengaruh (*Process*), Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), bersama-sama dan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabupaten Bogor digunakan Model regresi linier berganda. Selain itu digunakan Analisis Kepentingan dan Kinerja (*Importance and Performance Analysis*). Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa secara simultan proses dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan persampahan. Proses tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan persampahan. Oleh karena itu Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kabuapten Bogor harus menyempurnakan mutu pelayanannya, agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.