

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA KANTOR NOTARIS/PPAT M NAUFAL ALGHIFARY, S.H.,
M.KN**

Oleh

Muhammad Rifki Kusuma¹, Nurul Akramiah², Muhammad Tahajuddi Ghifary³

^{1,2,3}Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan

Email: ¹rifikikusuma15@gmail.com, ²nurul.aidan04@gmail.com, ³ghifary.one@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi keberlangsungan dan keberhasilan suatu bisnis. Dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh penyedia layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Notaris/PPAT M Naufal Alghifary, S.H., M.Kn. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi yang diambil adalah pelanggan pada kantor Notaris/PPAT M Naufal Alghifary, S.H., M.Kn dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling, sampel dalam penelitian ini sebanyak 65 responden. Teknik pengumpulan data melalui kuisioner dengan menggunakan uji instrumen penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kantor Notaris/PPAT M Naufal Alghifary, S.H., M.Kn dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi memperoleh nilai sebesar 0,684, yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sebesar 68,4% sedangkan sisanya sebesar 31,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Dalam lingkungan yang terus berkembang pesat dan cepat berubah mengikuti perkembangan zaman, perusahaan baik dibidang jasa maupun barang akan semakin sulit mempertahankan eksistensinya. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing.

Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai

positif di mata pelanggan, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik, sehingga lambat laun menjadi pelanggan tetap dan melakukan repeat buyer. Mempertahankan pelanggan tetap atau pelanggan yang loyal selain dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, faktor fasilitas juga dapat memicu atau mempengaruhi hal tersebut.

Salah satu sektor jasa yang terus menerus berkembang adalah di bidang hukum, salah satunya yaitu kantor Notaris dan PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah). Profesi Notaris dan PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah) adalah profesi yang bergerak dibidang hukum yang membuat akta perjanjian antar

warga negara atau antar lembaga baik pemerintahan maupun non-pemerintahan serta membuat akta yang berkaitan dengan hak milik tanah.

Kualitas pelayanan di kantor Notaris atau PPAT sangat penting karena melibatkan proses hukum yang kompleks dan penting bagi pelanggan. Pelanggan mengharapkan pelayanan yang profesional, akurat, dan efisien dalam pembuatan dan penanganan dokumen legal. Kualitas pelayanan yang baik mencakup aspek-aspek seperti responsif, kejelasan informasi, kesesuaian dengan persyaratan hukum, ketepatan waktu, dan keterampilan komunikasi yang baik.

Oleh karena itu, penting bagi kantor Notaris atau PPAT untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan mempertahankan kepercayaan mereka. Karyawan kantor Notaris atau PPAT memainkan peran yang krusial dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Salah satu kantor Notaris dan PPAT yang dijadikan sebagai objek penelitian oleh peneliti adalah kantor Notaris dan PPAT M NAUFAL ALGHIFARY, S.H., M.Kn selaku Notaris dan PPAT kabupaten Gratitunon. Kantor Notaris dan PPAT ini cukup terkenal untuk wilayah kecamatan grati.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan kurang optimal. Seperti kurangnya komunikasi antara karyawan dengan pelanggan dapat menciptakan kesan tidak profesional dan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan klien yang sedang menunggu pelayanan.

Selain itu, kurangnya kerja sama tim, terutama dalam situasi di mana terjadi masalah seperti kehilangan berkas, dapat menimbulkan konflik internal dan menunjukkan adanya masalah dalam komunikasi serta koordinasi antar pegawai. Saling menyalahkan tidak hanya menghambat proses penyelesaian masalah tetapi juga dapat terlihat oleh klien dan

menurunkan kepercayaan mereka terhadap kantor.

Namun Selain pelayanan yang kurang maksimal terdapat permasalahan kantor Notaris dan PPAT tersebut mengenai fasilitas seperti kondisi tempat parkir yang panas karena kurangnya pepohonan yang tumbuh di sekitar area parkir. Pepohonan yang masih kecil dan belum mampu menyediakan naungan yang cukup menjadikan area parkir terpapar sinar matahari secara langsung, yang tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna, tetapi juga dapat merusak kondisi kendaraan yang terparkir dalam jangka panjang.

Di sisi lain Dokumen yang berserakan dan tidak tertata dengan baik sangat rawan hilang atau rusak. Ini tidak hanya menimbulkan risiko kehilangan informasi penting, tetapi juga dapat menurunkan efisiensi kerja dan kepercayaan klien. Kondisi seperti ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan manajemen fasilitas dan keamanan dokumen.

Terdapat hasil penelitian terdahulu Jayantini & Susila (2023) menjelaskan bahwa variable kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya penelitian dari Nur & Ahmad Fadili (2021) menjelaskan bahwa variable kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Notaris/ PPAT M Naufal Alghifary, S.H., M.Kn”.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sikap yang ditujukan untuk memberikan apa yang dibutuhkan konsumen dan ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan

permintaan konsumen (Oktora et al., 2023). kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan (Lupiyoadi, 2006:70)

Dimensi dan indikator Kualitas Pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*

Kemampuan Perusahaan (instansi) dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

2. *Reliability*

Kemampuan Perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness*

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance*

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai Perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi).

5. *Empathy*

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Fasilitas

Menurut Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:184) Fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan. Semakin baik fasilitas yang diberikan perusahaan maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan tersebut.

Dimensi dan indikator dari Fasilitas yaitu:

1. Pertimbangan atau perencanaan spasial. Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain perlu dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
2. Perancang ruang. Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.
3. Perlengkapan atau perabotan. Perlengkapan berfungsi sebagai sarana pelindung barang-barang berharga, sebagai tanda penyambutan bagi para konsumen.
4. Tata cahaya dan Warna. Tata cahaya Yang perlu diperhatikan dalam tata cahaya adalah jenis warna dan sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior fasilitas perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.
5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis. Aspek yang terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu

Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2015:146) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya

Dimensi dan indikator dari Kepuasan Pelanggan yaitu:

1. Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan adalah tingkat di mana harapan atau keinginan pelanggan terkait jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan sesuai. Ini mengukur seberapa baik layanan yang diterima pelanggan sesuai dengan ekspektasi mereka.

2. Minat berkunjung kembali

Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali ke kantor notaris tersebut atau menggunakan jasanya lagi untuk pengurusan pertanahan atau kenotariatan.

3. Kesediaan merekomendasikan

Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan kantor notaris tersebut karena kualitas layanan yang telah mereka terima sebelumnya kepada teman atau keluarga mereka. Hal ini disebabkan oleh pengalaman yang memuaskan terkait kualitas pelayanan atau fasilitas yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang dilakukan dengan proses yang terorganisir dengan baik, memiliki tujuan yang jelas, serta terstruktur dengan baik, mulai dari tahap awal hingga tahap pembuatan desain penelitian. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif untuk menjawab tiga rumusan masalah yang berbeda. Pertama, peneliti ingin mengetahui pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Kedua, peneliti ingin

mengetahui pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dan ketiga, peneliti ingin mengetahui pengaruh secara parsial antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Dalam menjawab ketiga rumusan masalah tersebut, peneliti akan mengumpulkan data-data secara deskriptif untuk menggambarkan hubungan antara variabel *independent* (Kualitas Pelayanan dan Fasilitas) dengan variabel *dependent* (Kepuasan Pelanggan) pada kantor Notaris/ PPAT M Naufal Alghifary, S.H., M.Kn.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan pada Kantor Notaris dan PPAT M Naufal Alghifary, S.H., M.Kn. Untuk penentuan sampel, peneliti menggunakan rumus Hair et al. (2014) dengan hasil jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 65 Responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *nonprobability sampling*, artinya pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* dimana penentuan sampel berdasarkan untuk memenuhi kriteria yang dikhususkan.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuisioner dalam bentuk angket yang ditujukan kepada para pelanggan di Kantor Notaris dan PPAT M Naufal Alghifary, S.H., M.Kn dengan memanfaatkan skala likert yang dirancang dalam bentuk daftar pilihan

Metode Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, peneliti akan menggunakan beberapa metode analisis data. Adapun metode yang digunakan antara lain melakukan uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pada penelitian ini menggunakan signifikansi 5% untuk menguji validitas data yang digunakan. Uji signifikan dilakukan dengan cara melakukan perbandingan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* ($df = n - 2$). Penelitian ini menggunakan 65 sampel untuk di uji, maka ($df = 65 - 2$) berarti n yang digunakan adalah 63. Berdasarkan distribusi nilai r tabel maka the *level significance* yang digunakan adalah 0,244. Oleh karena itu, jika nilai r hitung $> 0,244$ maka dapat dikatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1	X1.1	0,847	0,244	Valid
	X1.2	0,687	0,244	Valid
	X1.3	0,788	0,244	Valid
	X1.4	0,743	0,244	Valid
	X1.5	0,661	0,244	Valid
	X1.6	0,716	0,244	Valid
	X1.7	0,618	0,244	Valid
	X1.8	0,771	0,244	Valid
	X1.9	0,732	0,244	Valid
X2	X2.1	0,736	0,244	Valid
	X2.2	0,671	0,244	Valid
	X2.3	0,603	0,244	Valid
	X2.4	0,669	0,244	Valid
	X2.5	0,751	0,244	Valid
	X2.6	0,505	0,244	Valid
	X2.7	0,681	0,244	Valid
Y	Y.1	0,798	0,244	Valid
	Y.2	0,664	0,244	Valid
	Y.3	0,728	0,244	Valid

Sumber: Data primer, diolah 2024.

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan semua nilai r hitung menunjukkan $> 0,244$ maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan

pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan valid dan dapat digunakan dengan layak.

Uji Reliabilitas

Dalam pengambilan keputusan uji reliabilitas, nilai *Cronbach Alpha* yang melebihi 0,6 dianggap sebagai dasar yang valid dan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan terkait reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,890	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,781	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,819	Reliabel

Sumber: Data primer, diolah 2024.

Dari Tabel 2. Terlihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,890, fasilitas sebesar 0,781, dan kepuasan pelanggan sebesar 0,819. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam kuisioner dapat dianggap reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* yang melebihi 0,6.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Kriteria	Nilai	Keterangan
Kolmogorov Smirnov	0,106	Residual berdistribusi normal
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,066	

Sumber: Data primer, diolah 2024.

Hasil uji Kolmogorov Smirnov pada Tabel 3. Menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) diperoleh sebesar 0,066, yang lebih besar dari ketentuan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dengan nilai $> 0,05$. Hal ini mengindikasikan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data tersebut layak digunakan untuk penelitian ini.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

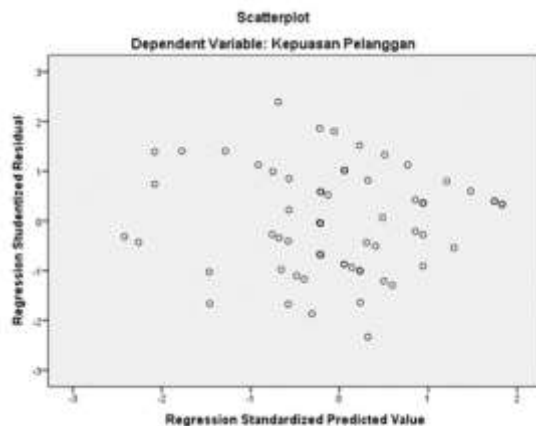
Variabel	Colinearity Statics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,514	1,946
Fasilitas	0,514	1,946

Sumber: Data primer, diolah 2024.

Berdasarkan Tabel 4. diketahui nilai *tolerance* untuk kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 0,514 Sedangkan nilai VIF adalah 1,946. ,033. Model regresi dikatakan bebas dari masalah multikolinearitas jika nilai *tolerance* < 0,10 dan nilai VIF <10 Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi yang sedang diuji, sehingga interpretasi terhadap koefisien regresi menjadi lebih valid dan reliabel.

Uji Heterokedastisitas

Gambar 1. Scatterplot



Sumber: Data primer, diolah 2024.

Dari Gambar 1. terlihat titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dalam pengujian ini sehingga estimasi koefisien regresi yang dihasilkan lebih akurat dan dapat diandalkan.

Uji Linearitas

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Deviation from linearity	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,289	Linier
Fasilitas	0,558	

Sumber: Data primer, diolah 2024.

Berdasarkan Tabel 5. pada variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai signifikan sebesar 0,289 dan variabel fasilitas memperoleh nilai signifikan sebesar 0,558. Dengan nilai (*Deviation for Linearty*) signifikansi melebihi batas minimum yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang linear atau berpola linear.

Uji Autokorelasi

Tabel 6. Hasil Uji Autokorelasi

Variabel Bebas	Variabel Terikat	DW	DU	DL
Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan Pelanggan (Y)	1,822	1,662	1,536
Fasilitas (X2)				

Sumber: Data primer, diolah 2024.

Berdasarkan Tabel 6. didapatkan bahwa hasil uji *durbin-watson* sebesar 1,822. Nilai dL dan dU dari dari tabel *Durbin-Watson* (DW), $\alpha = 5\%$ dengan $N=65$, sehingga didapatkan $dL = 1,536$ dan $dU = 1,662$. serta $4-dU = 4-1,662 = 2,338$, dengan demikian nilai *durbin watson* 1,822 terletak ditengah tengah $dU = 1,662$ dan $4-dU = 2,338$, artinya bisa ditarik kesimpulan berdasarkan pada asas ketetapan pada uji *durbin-Watson* dimana $DU < DW < 4-DU$, bahwa tidak terdapat gejala autokorelasi dalam penelitian ini.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Unstandardized Coeffisients		sig.
	Nilai koefisien regresi (β)	Std. Error	
Konstanta	1,872	0,916	0,045
Kualitas Pelayanan (X1)	0,099	0,028	0,001
Fasilitas (X2)	0,238	0,043	0,000

Sumber: Data primer, diolah 2024.

Berdasarkan Tabel 7. dapat diketahui persamaan regresi linier berganda variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang berbentuk sebagai berikut :

$$Y = 1,872 + 0,099 X_1 + 0,238 X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan diatas, Nilai α sebesar 1,872 artinya bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) dalam model tersebut diasumsikan memiliki nilai 0, maka angka kepuasan pelanggan bernilai 1,872. Dengan tingkat signifikansi $0,045 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,099 dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan juga meningkat, sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun maka kepuasan pelanggan juga menurun. nilai koefisien variabel fasilitas (X2) sebesar 0,238 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan artinya apabila fasilitas meningkat maka kepuasan pelanggan juga meningkat, sebaliknya apabila fasilitas menurun maka kepuasan pelanggan juga menurun.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel independent secara bersama-sama terhadap variabel dependent.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)	Koefisien Korelasi (r)	Kontribusi (%)	R Square
X1	0,345	0,727	25,08	0,684 (68,40%)
X2	0,549	0,789	43,32	

Sumber: Data primer, diolah 2024.

Berdasarkan Tabel 8. dapat diketahui bahwa nilai R Square yang diperoleh sebesar

0,684. Hal ini berarti variabel bebas kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependent kepuasan konsumen (Y) sebesar 68,4% sedangkan sisanya 31,6% dipengaruhi variabel lain diluar variabel penelitian, seperti loyalitas pelanggan, harga, lokasi, nilai pelanggan, dsb. Nilai kontribusi dari masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat dihitung dengan cara: $Beta_x \times r_{xy} \times 100\%$. Sehingga didapat besaran sumbangan variabel kualitas terhadap kepuasan pelanggan sebesar 25,08%, sedangkan besaran sumbangan variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sebesar 43,32%.

Pengujian Hipotesis

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan yaitu dengan cara membandingkan Fhitung dengan Ftabel, dengan ketentuan jika Fhitung > Ftabel dan apabila nilai signifikansi < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima.

Tabel 9. Hasil Uji F

Variabel Bebas	Variabel Terikat	F hitung	F tabel	Sig.
Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan Pelanggan (Y)	67,008	0,314	0,000
Fasilitas (X2)				

Sumber: Data primer, diolah 2024.

Berdasarkan Tabel 9. dapat disimpulkan bahwa pada uji simultan ini menghasilkan Fhitung sebesar $67,008 > 0,314$. Dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan yaitu dengan cara membandingkan Fhitung dengan Ftabel, dengan ketentuan jika

Fhitung > Ftabel dan apabila nilai signifikansi < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima.

Tabel 9. Hasil Uji T

Variabel Terikat	Variabel Bebas	F hitung	F tabel	Sig.
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)	3,459	1,999	0,000
	Fasilitas (X2)			

Sumber: Data primer, diolah 2024.

Dapat dilihat dari Tabel 9. maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis 1

Nilai thitung yang diperoleh dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar $3,459 > 1,999$. Maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak. Hal ini diperkuat dengan nilai signifikansi kualitas pelayanan yang diperoleh $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengujian Hipotesis 2

Nilai thitung yang diperoleh dari variabel Fasilitas (X2) sebesar $5,506 > 1,999$. Maka dapat disimpulkan bahwa H0 diterima dan H1 ditolak. Hal ini diperkuat dengan nilai signifikansi yang diperoleh $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan analisis yang dilakukan, membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Pada uji F yang telah dilakukan diperoleh nilai Fhitung ($67,008$) > Ftabel ($0,314$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dilihat dari hasil Koefisien Determinasi menyatakan variabel bebas memberikan pengaruh terhadap variabel terikat sebesar

68,4%, sedangkan sisanya 31,6% dipengaruhi variabel lain diluar variabel penelitian. Variabel yang paling dominan berpengaruh adalah variabel fasilitas memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan variabel kualitas pelayanan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan nilai thitung variabel kualitas pelayanan sebesar $3,459 > 1,999$. Hal ini diperkuat dengan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil analisis mengenai mengenai pengaruh fasilitas (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) menunjukkan nilai thitung yang diperoleh dari variabel Fasilitas sebesar $5,506 > 1,999$. Hal ini diperkuat dengan nilai signifikansi yang diperoleh $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang didapatkan dan beberapa analisis yang sudah dilakukan pada penelitian ini, maka hasil yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Naufal Alghifary, S.H., M.Kn.
- 2) Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Naufal Alghifary, S.H., M.Kn. Hasil pengujian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan dan hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan.

- 3) Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Naufal Alghifary, S.H., M.Kn. Hasil pengujian fasilitas terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan dan hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

- 1) Kepada pihak Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Naufal Alghifary, S.H, M.Kn agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik seperti para pegawai diharapkan untuk lebih tertib dalam menjalankan tugas-tugas mereka demi meningkatkan efisiensi dan profesionalisme di tempat kerja supaya pelayanan yang diberikan bisa maksimal dan pelanggan merasa puas sehingga akan mendorong pelanggan berkunjung kembali untuk melakukan transaksi jasa. Kualitas layanan yang sejalan pada keinginan pelanggan dan fasilitas yang baik dan memenuhi hal yang dibutuhkan pelanggan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan
- 2) Studi ini hanya berfokus pada variabel kualitas pelayanan dan fasilitas pada kepuasan pelanggan. Diharapkan penelitian ini dapat ditingkatkan dengan memasukkan variabel tambahan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, memperluas cakupan populasi dan sampel untuk meningkatkan keandalan hasil penelitian. Serta diharapkan mengadopsi teknik analisis data yang lainnya supaya dapat dijadikan pedoman pada kajian studi mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM* (Vol. 1, Issue 2).
- [2] Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum* (2nd ed.). universitas terbuka.
- [3] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis (Seventh Edition)* (7th ed.). pearson education Limited.
- [5] Jayantini, & Susila. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Notaris Dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 9(3), 259–266.
- [6] Muna, F., & Suprihadi, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(12).
- [7] Nur, M., & Ahmad Fadili, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(1), 38–50. <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK>.
- [8] Oktora, K., Sari, E. M., & Sudrartono, T. (2023). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(1), 412–423. <https://doi.org/10.31539/jomb.v5i1.4699>.
- [9] Putri, D. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Notaris Dan Ppat Rachmansyah Purba Sh, M.Kn Di Kota Pematangsiantar. *Jurnal SULTANIST*, 2(2), 17–23.

-
- [10] Raharjo, S. (2018). *Cara Menghitung SE dan SR dalam Analisis Regresi Linear Berganda*. [Www.Spssindonesia.Com](http://www.Spssindonesia.Com).
- [11] Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA*, 7(1), 301–310.
- [12] Ristiani, I. Y. (2020). Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2), 165–178..
- [13] Rusydi, M. (2017). *Customer excellence*. Gosyen Publising.
- [14] Sri Utari, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi (Studi kasus pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi). *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60–78.
- [15] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. CV. ALFABETA.
- [16] Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Andi Offset
- [17] Violin, V., Basalamah, I., Awaluddin, Sardi, & Sumarni. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Cabang Lion Air di Jakarta. *Economics and Digital Business Review*, 3(1), 72–84. <https://doi.org/10.37531/ecotal.v3i1.118>
- [18] William, & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1987–1996