

**EVALUASI LAYANAN JASA NOTARIS TERHADAP  
KEPUASAN KLIEN PADA KANTOR NOTARIS PPAT  
HENDRIALTO**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Cici Amelia  
180410073**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**EVALUASI LAYANAN JASA NOTARIS TERHADAP  
KEPUASAN KLIEN PADA KANTOR NOTARIS PPAT  
HENDRIALTO**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Cici Amelia  
180410073**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini penulis:

Nama : Cici Amelia  
NPM : 180410073  
Fakultas : Teknik dan Komputer  
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang penulis buat dengan judul:

**EVALUASI LAYANAN JASA NOTARIS TERHADAP KEPUASAN  
KLIEN PADA KANTOR NOTARIS PPAT HENDRIALTO.**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan penulis, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur - unsur PLAGIASI, penulis bersedia naskah skripsi ini di gugurkan dan gelar sarjana yang penulis peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 5 Agustus 2022



**LAYANAN JASA NOTARIS TERHADAP KEPUASAN  
KLIEN PADA KANTOR NOTARIS PPAT  
HENDRIALTO  
SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**


**Oleh:**

**Cici Amelia**

**180410073**

**Telah di setujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 05 Agustus 2022**



**Citra Indah Asmarawati, S.T., M.T.**

**Pembimbing**

## ABSTRAK

Kantor notaris dan PPAT Hendriato adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa kenotarisan yang menyediakan pelayanan berbasis jasa dalam hal surat menyurat yang dilegalitasi oleh hukum. Namun, tidak semua layanan di Kantor notaris dan PPAT Hendriato dapat di terima baol oleh klien. penulis dalam penelitian ini memperoleh data hingga 74 responden klien dari kantor notaris.dan PPAT Hendriato, kemudian dilakukan perhitungan IPA, CSA, dan Servqual, Berdasarkan hasil IPA nilai tertinggi yaitu pada karyawan Kantor notaris dan PPAT Hendriato pelayanan dengan ramah dan tidak berbelit-belit dengan tingkat Tki 102.05 dan terkecil pada Kemampuan staf Kantor notaris dan PPAT Hendriato Menjelaskan masalah berkas dan memberikan solusi disetiap pertanyaan kepada klien secara jelas oleh staff Kantor notaris dan PPAT Hendriato dengan Tki 93.69%. Terdapat 10 pernyataan Kuadran IPA III, 7 pernyataan dalam kuadran II dan 3 pernyataan dalam kuadran IV. Berdasarkan hasil dari CSI kepuasan pelanggan ialah 79.127 % angka tersebut menunjukan klien puas dengan kualitas pelayanan yang di dapatkan. Beberapa pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada kuadran 2 yaitu Kemampuan staf notaris Menjelaskan masalah berkas dan memberikan solusi disetiap pertanyaan kepada klien secara jelas oleh staff Kantor notaris dan PPAT Hendriato dengan nilai gap 0.27.

**Kata kunci:** Kualitas layanan, Analisis kinerja, Indeks kepuasan pelanggan.

### ***Abstract***

*Notary office and PPAT Hendriato is a company engaged in notary services that provides service-based services in terms of correspondence legalized by law. However, not all services at the notary office and PPAT Hendriato can be accepted by clients. the authors in this study obtained data for up to 74 client respondents from the notary office and PPAT Hendriato, then calculated IPA, CSA, and Servqual. The level of TKI is 102.05 and the smallest is the ability of the staff of the Notary Office and PPAT Hendriato Explaining file problems and providing solutions to each question to clients clearly by the staff of the Notary Office and PPAT Hendriato with TKI 93.69%. There are 10 statements in the IPA III quadrant, 7 statements in quadrant II and 3 statements in quadrant IV. Based on the results of the CSI, customer satisfaction is 79.127%, this number shows that the client is satisfied with the quality of service received. Some of the services that are prioritized for improvement in quadrant 2 are the ability of notary staff to explain file problems and provide solutions to each question to clients clearly by notary staff and PPAT Hendriato with a gap value of 0.27.*

***Key word:****service quality,importance performance analysis,customer satisfaction index.*

## KATA PENGANTAR

Puja serta syukur peneliti haturkan kepada Allah *Subhannahu Wataalam* memberikan ramat serta ridho-Nya kepada penulis dan juga solawat kita hadiahkan kepada nabi Muhammad S.A.W sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini yang dimana merupakan suatu syarat penyelesaian program studi strata satu (S1) u pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putra Batam.

Peneliti memahami bahwa isi dari penelitian ini jauh dari kata sempurna. Karenanya segala kritik serta saran akan peneliti terima dengan senang hati. Segala keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, peneliti sadar bahwa skripsi ini tentu tidak akah selesai tanpa adanya, dukungan, serta pembimbing dari pihak-pihak yang telah membantu peneliti. Oleh karena, peneliti memberikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam; Nur Elfi Husda, S. Kom., M.SI
2. Dekan Universitas Putera Batam; Welly Sugianto, S.T., M.M
3. Ketua Program Studi; Nofriani Fajrah, S.T., M.T.
4. Citra Indah Asmarawati, S.T., M.T. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Teknik Industri Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Bapak Hendrialto, S.H., M.KN selaku Notaris yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan, dukungan dan saran kepada penulis selama penyusunan Proposal penelitian

7. Bapak dan Ibu tim Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan materi penelitian kepada penulis.
  8. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan moral dan materil kepada penulis.
  9. Seluruh staff Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN Batam yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
  10. Untuk semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat penulis
- Akhir kata, penulis berharap kepada Allah SWT agar membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga laporan ini dapat bermanfaat. Semoga Allah *Subhannhu Wataala* membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah, innayah, serta taufik-Nya, Aaminn.

Batam, 5 Agustus 2022

Cici Amelia



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUTAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<i>Abstract</i> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xi</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah .....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	5
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.6.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Teori Dasar .....	7
2.1.1 Jasa.....	7
2.1.2 Kepuasan .....	9
2.1.3 Model <i>Service Quality</i> (Servqual) .....	10
2.1.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	12
2.1.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Desain Penelitian .....	21
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	22
3.2.2 Jadwal Penelitian .....	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
3.3.1 Populasi .....	24
3.3.2 Sample .....	24
3.4 Variabel Penelitian .....	25
3.4.1 Variabel Bebas.....	25
3.4.2 Variabel Terikat.....	25
3.5 Teknik Pengambilan data .....	25
3.5.1 Angket.....	25

3.5.2	Metode Wawancara.....	26
3.5.3	Metode Observasi.....	26
3.5.4	Metode Dokumentasi .....	26
3.6	Teknik Analisis Data.....	26
3.6.1	Analisis Deskripsi Variabel.....	26
3.6.2	Analisis Data dengan metode SERVQUAL ( <i>Service Quality</i> ).....	26
3.6.3	Analisis Data dengan Metode IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .	27
3.6.4	Analisis Data dengan metode CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) .....	27
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	27
3.7.1	Uji Validitas Data.....	27
3.7.2	Uji Reliabilitas Data.....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>29</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	29
4.2	Hasil Analisis Data.....	32
4.2.1	Pengolahan Data Servqual .....	32
4.2.2	Analisis Deskripsi Variabel.....	39
4.2.3	Analisis Tingkat Kepentingan Kinerja dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	55
4.2.4	Analisis Tingkat Kepuasan dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>67</b>
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>70</b>
<b>LAMPIRAN</b>		
Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Perusahaan		
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Kampus		
Lampiran 4. Kuesioner		
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Data Umum		

## Daftar Gambar

<b>Gambar 2.1</b> Model konseptual Servqual .....	11
<b>Gambar 2.2</b> IPA.....	14
<b>Gambar 2.3</b> Kerangka berfikir.....	20
<b>Gambar 3.1</b> Flow Chart Penelitian .....	21
<b>Gambar 4.1</b> Analisis Kuadran IPA .....	58

### Daftar Tabel

<b>Tabel 4.1</b> Jenis Kelamin .....	29
<b>Tabel 4.2</b> Uji Validitas Data Persepsi Responden.....	30
<b>Tabel 4.3</b> Uji Validitas Data Harapan Responden.....	30
<b>Tabel 4.4</b> Uji Reliabilitas Data Persepsi Responden .....	31
<b>Tabel 4.5</b> Uji Reliabilitas Data Harapan Responden.....	31
<b>Tabel 4.6</b> Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> .....	32
<b>Tabel 4.7</b> Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	33
<b>Tabel 4.8</b> Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	34
<b>Tabel 4.9</b> Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....	34
<b>Tabel 4.10</b> Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> .....	35
<b>Tabel 4.11</b> Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan Dimensi .....	36
<b>Tabel 4.12</b> Data <i>Ranking Gap Service Quality</i> .....	37
<b>Tabel 4.13</b> Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	39
<b>Tabel 4.14</b> Kebersihan Serta Kenyamanan Klien di Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN .....	39
<b>Tabel 4.15</b> Tempat cuci tangan Handsanitizer di sediakan kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN .....	40
<b>Tabel 4.16</b> Memiliki tempat konsultasi yang nyaman.....	40
<b>Tabel 4.17</b> Kebersihan dan Kerapian di Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN .....	41
<b>Tabel 4.18</b> Ketersediaan menyediakan fasilitas hotline untuk memudahkan dalam urusan Klien .....	42
<b>Tabel 4.19</b> Karyawan kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN melayani klien sesuai harapan klien .....	43
<b>Tabel 4.20</b> Pelayanan klien dengan ramah dan tidak berbelit- belit.....	43
<b>Tabel 4.21</b> Staff Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN Memberikan Pelayanan Dengan Teliti .....	44
<b>Tabel 4.22</b> Staff Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN menganggapi Keluhan-keluhan Klien dalam konsultasi .....	45
<b>Tabel 4.23</b> Mengenai cara karyawan kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN dalam menanggapi keluhan-keluhan klien dalam konsultasi .....	46
<b>Tabel 4.24</b> Staff Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN Melakukan Tindakan Secara tepat dan tanggap terhadap klien .....	47
<b>Tabel 4.25</b> Staff Memiliki Kemampuan dan Pengetahuan.....	48
<b>Tabel 4.26</b> Staf di beri Arahan agar mampu melayani klien dengan baik .....	48
<b>Tabel 4.27</b> Staff Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN Melayani Klien Dengan Sopan santun dan perkataan baik.....	50
<b>Tabel 4.28</b> Kesabaran Staff Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN dalam melayani klien konsultasi .....	51
<b>Tabel 4.29</b> Komunikasi yang Baik Antara Klien dan staff Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN .....	52
<b>Tabel 4.30</b> Kecepatan pengurusan berkas yang efisien.....	52
<b>Tabel 4.31</b> Mengenai Staff kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN yang bersedia menjawab setiap keluhan klien .....	53

<b>Tabel 4.32</b> Mengenai Staff kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN yang bersedia menjawab setiap keluhan klien .....	54
<b>Tabel 4.33</b> Mengenai Staff kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN yang bersedia menjawab setiap keluhan klien .....	55
<b>Tabel 4.34</b> Hasil Perhitungan dengan Metode IPA .....	56
<b>Tabel 4.35</b> Analisis Tingkat Kepuasan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI).....	63

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 2.1</b> IPA .....	13
<b>Rumus 2.2</b> Rata-rata hasil kepuasan .....	13
<b>Rumus 2.3</b> Rata-rata hasil harapan.....	13
<b>Rumus 2.4</b> Rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja .....	13
<b>Rumus 2.5</b> Rumus rata-rata kepentingan .....	14
<b>Rumus 2.6</b> <i>Mean important score</i> .....	15
<b>Rumus 2.7</b> <i>Mean satisfaction</i> .....	15
<b>Rumus 2.8</b> Weighting factors.....	16
<b>Rumus 2.9</b> Weighted score .....	16
<b>Rumus 2.10</b> <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	16
Rumus 3.1 Teknik sampling slovin.....	24
<b>Rumus 3.2</b> Skor Servqual.....	26

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Layanan jasa ialah suatu hal penting, memberikan layanan berarti seseorang sedang melakukan interaksi demi mencapai kepuasan dua belah pihak. Pelayanan termasuk kepada kualitas jasa yang diberikan kepada klien untuk memenuhi maksud dan tujuannya. Kualitas jasa dan kepuasan klien memiliki keterkaitan yang saling berkesinambungan. Dengan memberikan sebuah layanan mempunyai maka klien akan puas. Perkembangan semakin maju mendorong seseorang untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan. Dikaman yang semakin maju, banyak sekali jasa pelayanan yang memudahkan seseorang dalam mencapai maksud dan tujuannya.

Banyaknya pelayanan jasa dalam berbagai bidang mendorong pihak pemilik jasa untuk memperbaiki kualitas pelayanan mereka untuk memenuhi dan mempertahankan konsumen atau kliennya. Dengan mengevaluasi pelayanan yang lama dengan yang baru maka pihak pemberi layanan harus melakukan perbaikan pada setiap indikator-indikator pelayanan yang mereka berikan. Menurut Wibowo & Ardhi, 2018. Pelayanan ialah aktivitas ekonomi, diberikan individu kepada individu yang lainnya. Jasa sangat berpengaruh pesat dalam bisnis jasa dalam dunia modern. Peninjauan dari segi perkantoran, jasa atau pelayanan berdampak pada segi persaingan, strategi perusahaan dalam bersaing dengan kompetitornya.

Beberapa bidang jasa diantara yaitu adalah jasa di bidang hukum. Jasa dibidang hukum salah satunya adalah pelayanan dibidang jasa kenotarisan.

Notaris adalah salah satu contoh pejabat umum yang diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk melayani dalam hal pembuatan yang berhubungan dengan surat menyurat, yang dimana tidak diberikan wewenang kepada pejabat lainnya. Notaris memberikan pelayanan dalam ranah hukum dan mendapatkan perlindungan hukum dan merupakan salah satu profesi yang dilegalisasi oleh pemerintah.

Dimana dalam undang-undang telah disepakati dalam rangka menciptakan ketertiban, keamanan dan kepastian dan tentunya dalam perlindungan hukum. Wibowo & Ardhi, 2018. Tugas notaris aturan hukum dua belah individu atau lebih, memerlukan jasa notaris dimana sedang bersengketa untuk mendapatkan penjelasan-penjelasan hukum yang berhubungan dengan ruang lingkup kenotarisan.

Notaris diangkat pemerintah dalam Pemenuhan pelayanan masyarakat. Pelayanannya ikatan hubungan bermasyarakat maka etika notaris harus dijaga dan diperhatikan Yola et al., 2019. Kantor notaris dan PPAT Hendriato mulai berdiri pada September 2013 dan mulai beroperasi pada oktober 2013, dan sampai saat ini masih beroperasi bertempat sekitar Kota Batam Kepulauan Riau bergerak dibidang kenotarisan, menyediakan jasa dalam hal surat menyurat yang dilegalisasi oleh hukum dimana memiliki 3 orang staf kenotarisan yang bertugas memberikan pelayanan kepada klien dalam serangkaian surat menyurat yang diberikan wewenang oleh bapak Notaris Hendrialto untuk melakukan tanggung jawabnya masing-masing. Dengan demikian yang dikerjakan dikantor Notaris dan PPAT adalah sebuah bidang pelayanan, maka kualitas pelayanan yang baik dan



mutlak dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan pada kliennya. Maka perlu diperhatikan etika yang baik terhadap klien sesuai dengan etika dan moral seorang notaris yang berlaku dalam undang-undang.

*Importance Performance Analysis (IPA)* ialah metode yang memudahkan diterapkan dalam pengembangan program ketika melakukan analisis kuadran memperlihatkan korelasi antara kepentingan serta tingkat kerja (CSI)., Proses pemasaran yang efektif. Ini digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasa klien memeriksa atribut yang diharapkan dari layanan. Dalam kasus SERVQUAL, ini sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan dan terutama didasarkan pada metode non-sertifikasi. Pendekatan ini menekankan bahwa ketika kinerja meningkat, kinerja atribut melebihi harapan properti itu. Setelah itu, kepuasan dan kualitas pelayanan meningkat, begitu pula sebaliknya. Wahyuniardi et al., 2018.

Penelitian sebelumnya dari Aufa Amalia, 2019 mengenai indeks kepuasan kerja staff di kantor Karena atribut yang diuji dijamin memenuhi kriteria, Lalu Penelitian dari Laily Alfina, 2017 tujuh atribut pelayanan menggunakan metode IPA ada beberapa hal yang menjadi *concern* Rumah Sakit dimana tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pasien masih kurang, Kemudian penelitian dari Ananda Rizki, 2017 Identifikasi mungkin menjadi *concern* oleh konsumen Kopi Mandheling dan menganalisis CSI (Customer Satisfaction Index) Mengenai kepuasan konsumen terhadap konsumsi kopi mandeling di kota Medan, survei ini berbeda dengan survei sebelumnya karena lokasi survei berada di kantor notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN serta variabel yang diteliti yakni tingkat kepuasan klien Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN. Dengan

berlandaskan pemaparan sebelumnya serta penelitian terdahulu penulis termotivasi untuk mengangkat judul “**Evaluasi Layanan Jasa Notaris Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Notaris PPAT Hendrialto**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari pemaparan diatas, teridentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Jumlah klien berkaitan dengan kualitas pelayanan dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.
2. Evaluasi terkait faktor penyebab kualitas berpengaruh pada pelayanan dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.
3. Bagaimanakah evaluasi dan kontribusi pelayanan yang diberikan dapat berpengaruh pada klien dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan permasalahan di batasi sebagai berikut:

1. Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN adalah lokasi penelitian
2. Metode yang digunakan Service Quality (SERVQUAL). Importance Performance Analysis (IPA). Customer Satisfaction Index (CSI).
3. Tempat penelitian yaitu Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN dan waktu pengamatan desember 2021 – maret 2022.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah, yakni:

1. Bagaimanakah kepuasan klien dengan jasa di dikantor Notaris dan PPAT

Hendrialto, S.H., M.KN.

2. Faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan klien dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.
3. Bagaimanakah cara mengukur kontribusi layanan yang telah diberikan dapat memberikan kepuasan yang dirasakan klien dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari pemaparan penulis di atas tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan klien dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.
2. Untuk mengetahui faktor penyebab kepuasan klien dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.
3. Untuk mengukur bagaimana layanan yang telah di berikan dapat berpengaruh terhadap kepuasan klien dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN. Menggunakan bantuan metode Service Quality (SQ), Index Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI), dengan menggunakan software SPSS.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari landasan untuk penerapan serta pembelajaran lebih lanjut, terkait peningkatan layanan memanfaatkan metode (SERQUAL) Customer Satisfaction Index (CSI), dan Index Performance Analysis (IPA) dengan menggunakan

software SPSS.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. untuk peneliti, penelitian dilakukan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peneliti, mengevaluasi dan menganalisis masalah, serta meningkatkan tingkat pelayanan kepada klien.
2. Bagi Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN, hasil survei bisa untuk kualitas layanan Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN lebih baik kepada pelanggannya.
3. Untuk Universitas, penelitian yang dilakukan di Notaris dan PPAT Hendrialto bisa di pakai sebagai acuan dalam tujuan kajian lebih lanjut.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teori Dasar**

##### **2.1.1 Jasa**

Berlandaskan Ananda Rizki, 2020, pelayanan merupakan ekspresi dari penampilan, tidak kasat mata dan cepat hilang, dinikmati daripada dimiliki, dan pelanggan cenderung berpartisipasi lebih aktif dalam konsumsi suatu strategi pemasaran, suatu layanan diperhatikan seksama, maknanya suatu yang berupa komoditas. kecepatan pengembangan layanan akan evaluasi (formulir) yang telah disediakan.

#### **1. Karakteristik jasa**

Memiliki ciri khas dengan barang produksi. Lima ciri paling umum dari jasa yang membedakannya adalah:

##### **A. *Intangibility***

Layanan memiliki sifat tidak jelas serta tidak penting. Artinya, layanan sendiri tidak dilihat, dirasakan, dicap, maupundiseentuh objek seperti yang dilihatnya.

##### **B. *Heterogenitas***

Layanan adalah variabel non-standar dan sangat berbeda. Dengan kata lain, pelayanan bersifat representatif, sehingga walaupun dilakukan oleh satu orang, hasil dari kedua pelayanan tersebut tidak akan sama. Hal ini disebabkan adanya dua hubungan serta berbagai yang dirasakan serta di berikan terkait dengan hubungan tersebut.

### C. Ketidakterpisahan

Layanan sering dibuat serta digunakan dalam waktu yang bersamaan dimana orang yang menikmati layanan jasa tersebut ikut berpartisipasi pada prosesnya. Yang dimana berarti perlu ada dalam lingkup pelayanan, diinginkan agar dapat berpartisipasi dalam sertai prosesnya.

### D. Mudah rusak

Layanan ini mungkin kehabisan stok. Artinya, Anda tidak dapat meng-host layanan, menjualnya kembali kepada orang lain, atau mengembalikannya ke produsen layanan yang membeli layanan tersebut.

### E. Bervariasi

Layanan memiliki banyak jenis diakarenakan jasa menyesuaikan dengan keadaan serta mereka yang menyediakannya.

## 2. **Bisnis jasa**

Berikut adalah beberapa contoh perusahaan jasa yang berkembang pesat:

- A. Bisnis jasa: konsultasi, keuangan, perbankan.
- B. Tukar tambah jasa: retail, pemeliharaan, perbaikan.
- C. Layanan Infrastruktur: Komunikasi, Transportasi.
- D. Layanan Pribadi / Sosial: Restoran, Layanan Kesehatan .
- E. Urusan umum: pendidikan, pemerintahan.

### 2.1.2 Kepuasan

Menurut Fadillah et al., 2020 Kepuasan pelanggan adalah rasa kepuasan pelanggan yang melaluinya dia memperoleh nilai dari pemasok, produsen, atau penyedia layanan. Kepuasan adalah sejauh mana dia merasa dia rasakan harapannya. adalah hal dialami pengguna yang melebihi harapannya, ketidakpuasan muncul jika *result* tidak sesuai dengan keinginan pengguna.

Kepuasan klien ialah kadar perasaan yang di alami setelah mengkonsumsi jasa yang di berikan. Terdapat 3 tahap kepuasaan yang dirasakan oleh konsumen. Artinya, bila jasa yang dikonsumsi kurang memenuhi harapan klien maka harapan klien telah di kecewakan, tetapi bila jasa yang diberikan memenuhi ekspektasi klien maka klien tidak akan kecewa, serta apabila jasa yang diterima melebihi ekspektasi maka klien akan merasa puas. Apa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dari suatu produk dengan harapan. Pelanggan tidak puas jika kinerja tidak memenuhi harapan. Pelanggan puas ketika kinerja memenuhi harapan. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau puas. Kepuasan adalah tingkat emosional setelah membandingkan kinerja yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan. Dengan demikian, kepuasan dan kinerja adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan. Kepuasan kandidat dapat sepenuhnya dibedakan pada tiga tingkatan:

1. Tahap pertama: penuh kekecewaan uji.
2. Tingkat kedua: penuh uji tes lalu ulangi

### 3. Tingkat ketiga: penuhi uji tes serta lebih.

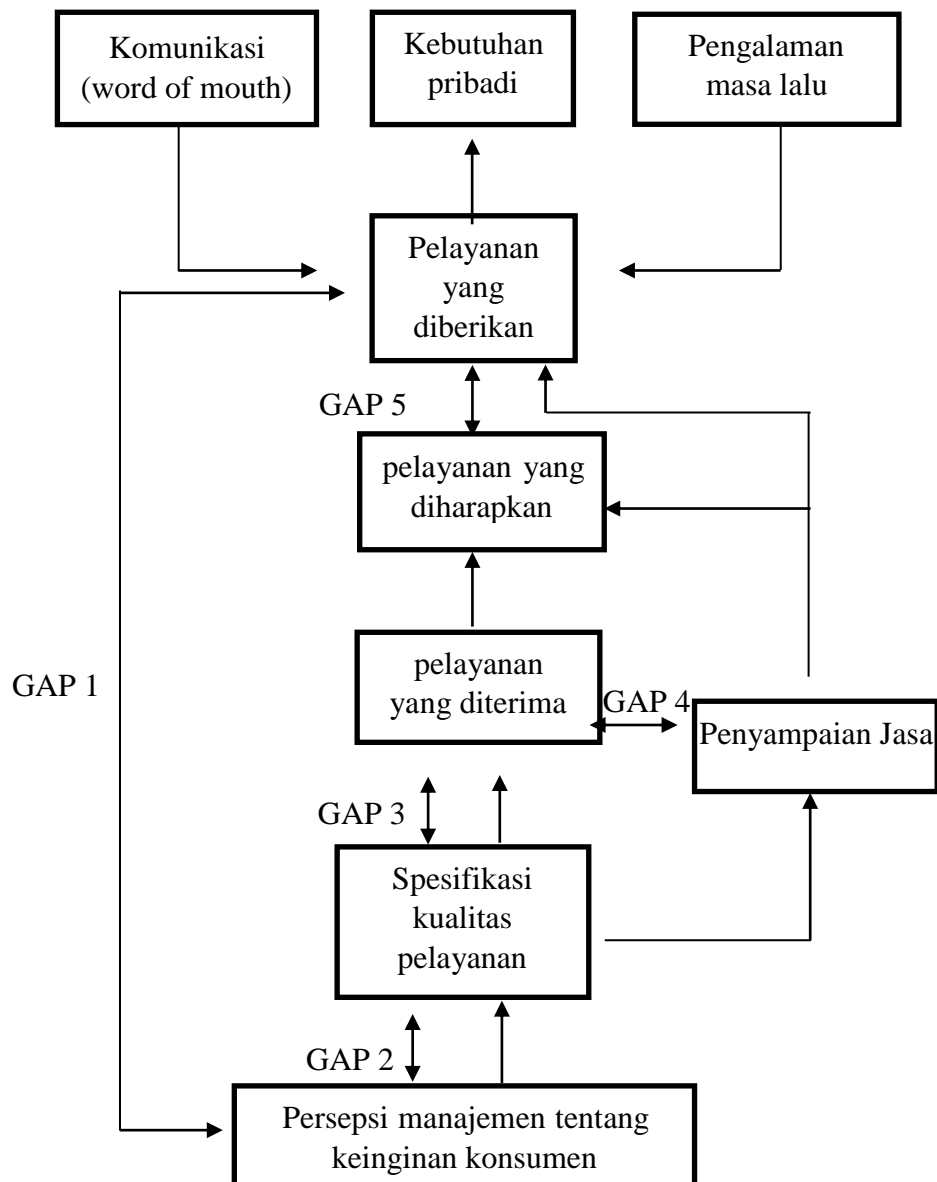
Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan membawa dua manfaat utama bagi bisnis. Artinya, apa yang dikenal dengan *customer retention dan word of mouth*, atau yang biasa disebut dengan *positive word of mouth*. Dengan demikian, kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan. Kontestan akan kecewa jika penampilannya tidak seperti yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan peserta tes, mereka senang. Harapan kandidat ditempadari pengajaran lalu, janji kritik dari orang terdekat dari pemasar serta pesaing. Kualitas layanan ujian sertifikasi tergantung pada kepuasan kandidat terhadap manajemen ujian. Itu tergantung pada apakah kandidat puas.

#### **2.1.3 Model Service Quality (Servqual)**

Model layanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan, terutama didasarkan pada pendekatan non-otentikasi. atribut yang disebutkan. pelayanan merupakan keseluruhan penilaian atau sikap mengenai keunggulan suatu pelayanan.

1. Pelayanan dinilai konsumen sulit dari pada barang.
2. Layanan yang dirasakan adalah hasil perbandingan antara harapan layanan dan kinerja.
3. Kualitas di nilai mencakup penelahan dari layanan yang dilakukan.





**Gambar 2.1** Model konseptual Servqual

Gambar di atas, kita tahu bahwa model servqual mencakup analisis 5 kerentanan yang mempengaruhi kualitas layanan. Kesenjangan pertama tentang keinginan dari pelanggan mungkin tidak dapat sepenuhnya paham akan keinginan pelanggan. Kesenjangan pelanggan dengan persepsi manajemen layanan, di mana situasi dengan apa yang dicari customer, yang diinginkan. menetapkan kriteria mungkin dimana kurangnya komitmen manajemen terhadap kualitas.

Penyimpangan ketiga terjadi dalam bentuk layanan yang berbeda dengan spek dengan pemberian layanan, yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk staf yang tidak terlatih (tidak terampil), tugas mereka, beban kerja yang terlalu besar, kinerja yang tidak dapat di capai oleh pegawai, juga terkadang menghadapi standar yang saling bertentangan, misalnya dituntut meluangkan waktu untuk klien,tapi tetap harus cepat dalam memenuhi harapan klien. Kesenjangan empat adalah bedanya layanan disampaikan, klien terpengaruh oleh iklan dan klaim atau janji perusahaan. Kesenjangan kelima adalah jasa yang dirasakan. Kesenjangan ketika klien merasakan jasa dengan ukuran tidak sama, atau mereka mungkin salah tentang layanan jasa. Model Servqual didasarkan pada layanan dengan yang dirasakan klien. Jika atribut yang di rasakan lebih normal, maka persepsi kualitas kesenjangan antara harapan dan layanan yang dirasakan tidak terlalu besar Ishak et al., 2019.

#### **2.1.4 Importance Performance Analysis (IPA)**

Tujuan dari IPA sendiri menentukan ukuran dari klien dengan kepentingan perbaikan layanan yang diberikan. Ini disebut teknik kuadran Wijayanti, 2020. Diterima secara luas karena kemudahan penggunaannya serta penyajian data dibarengi dengan usulan peningkatan prioritas Lusianti Dina, 2017. Kegunaan dari teknik ini yaitu memperlihatkan data item jasa yang pengaruhnya cukup besar terhadap kepuasan serta kesetiaan konsumen, item jasa mungkin perlu ditingkatkan karena status masih belum memuaskan. Teknik ini menggambarkan kepuasan berdasarkan perasaan yang di rasa klien.

Dengan perhitungan seperti di bawah ini:

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad \text{Rumus 2.1 IPA}$$

keterangan:

Tk = kesesuaian antara kinerja serta harapan

X = hasil perhitungan nilai tingkat kinerja

Y = hasil perhitungan nilai harapan klien

Pemetaan yang dilakukan pada teknik IPA yakni membagi pernyataan kedalam 4 kuadran dimana X yakni tingkat kepuasan serta Y tingkat Harapan. Wibowo & Ardhi, 2018

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{Rumus 2.2 Rata-rata hasil kepuasan}$$

$$Y = \frac{\sum Yi}{n} \quad \text{Rumus 2.3 Rata-rata hasil harapan}$$

Ket:

X = Rata-rata hasil kepuasan

Y = rata-rata hasil harapan

n = Jumlah Klien

Diagram kartesius ialah satu diagram terbagi kedalam 4 bagian dengan dipisahkan sumbu X serta Y dengan X sebagai skor kepuasan dan Y harapan.

Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum Xi}{k} \quad \text{Rumus 2.4 Rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja}$$

$$Y = \frac{\sum Y_i}{k} \quad \text{Rumus 2.5 Rumus rata-rata kepentingan}$$

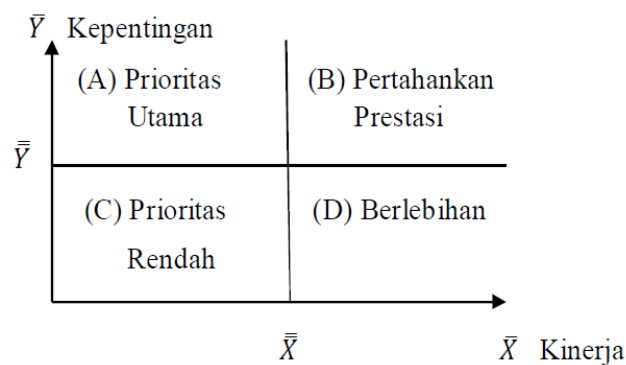
Ket:

X = Rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja

Y = Rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan

K = Jumlah atribut yang mempengaruhi pelayanan

Pembagian *Importance Performance Analysis* dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 2.2 IPA**

keterangan:

- Kuadran I prioritas berimbang terhadap perasaan klien, item-item layanan prioritas untuk di perbaiki, tetapi perusahaan tidak memenuhinya dengan sesuai kehendak klien Jadi kecewa atau tidak puas.
- Kuadran II bahwa elemen pelayanan dasar berhasil dilakukan manajemen yang harus dilanjutkan. Dirasa penting serta memiliki kepuasan.
- Kuadran III rendah terhadap prioritas yang diinginkan klien, implementasinya oleh manajemen biasanya hanya tidak terlalu penting serta tidak terlalu memuaskan.

- d. Kuadran IV (berlebihan) bahwa faktor klien implementasinya sangat puas meski implementasinya kurang penting.

### 2.1.5 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

CSI digunakan dalam menganalisis kualitas layanan yang dirasa pelanggan dengan integral saat menggunakan suatu layanan, melihat tingkat layanan diharapkan. Pembagian Skor CSI menjadi Sangat Puas sampai Sangat Tidak puas menggunakan skala Likert. Wibowo & Ardhi, 2018.

Berlandas Ananda, 2020, untuk menghitung CSI, yakni:

1. Tentukan MIS atau *Mean Value of Interest* dan mengkonfirmasi Menentukan *Average Satisfaction Score (MSS)* yakni suatu rata – rata dari kepuasan.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{Rumus 2.6 Mean important score}$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \quad \text{Rumus 2.7 Mean satisfaction}$$

keterangan:

MIS = *mean important score*

MSS = *mean satisfaction score*

n = jumlah responden

Y<sub>i</sub> = nilai kepentingan atribut ke-i

X<sub>i</sub> = nilai kinerja atribut ke-i

2. *Weighting Factors (WF)* adalah fungsi dari *mean importance score (MIS<sub>i</sub>)* Setiap atribut dalam format persentase kepentingan keseluruhan (%) dari semua atribut yang diuji.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{x=1}^n MIS_x} \times 100\% \quad \text{Rumus 2.8 Weighting factors}$$

keterangan:

WF = *weighting factors*

MIS = *mean important score*

i = atribut bauran pemasaran ke-i.

3. *Weighted Score* (WS) adalah fungsi dari *mean satisfaction score* (MSS) dikali *weighting factors* (WF).

$$WS_i = MSS \times WF_i \quad \text{Rumus 2.9 Weighted score}$$

keterangan:

WS = *weighted score*

MSS = *mean satisfaction score*

WF = *weighting factors*

i = atribut bauran pemasaran ke-i

CSI fungsi dari *weighted average* (WA) dibagi *highest scale* (HS/skala maksimum yang dipakai dalam riset ini skala 5 dikalikan 100%).

$$CSI = \frac{WSt}{HS} \times 100\% \quad \text{Rumus 2.10 Customer Satisfaction Index}$$

keterangan:

CSI = *Customer Satisfaction Index*

WA = *weighted average*

HS = *highest scale*

Kriteria indeks kepuasan menggunakan kisaran 0,00 hingga 1,00 (tidak puas hingga puas), yang dapat dilihat pada Tabel berikut:

**Tabel 2.1** Nilai IKP

NO	Nilai IKP	Kriteria
1	0,00-0,34	Tidak puas
2	0,35-0,50	Kurang puas
3	0,51-0,65	Cukup puas
4	0,66-0,80	Puas
5	0,81-100,00	Sangat puas

**Sumber Data:** Data Penelitain 2022

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.2** Peneltian terdahulu

1	Nama serta Tahun penelitian	Ishak et al., 2019
	Judul Penelitian	Analisis Indeks Kepuasan Karyawan terhadap Pengelolaan Fasilitas Gedung Dengan Menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> : Studi Kasus
	Metode Penelitian	IPA
	Hasil Penelitian	Dengan mengelola peralatan gedung, kepuasan mencapai 70,31%, nilai ini termasuk dalam kategori "Kepuasan". Kemudian gunakan <i>Severity Performance Analysis</i> untuk menganalisis hasil pengukuran. Berdasarkan analisis ini, delapan atribut pekerjaan manajemen fasilitas berada di kuadran A (prioritas utama), dengan organisasi mengambil tindakan korektif terlebih dahulu.
2	Nama dan Tahun Penelitian	Wahyuniardi et al., 2018
	Judul Penelitian	Analisis Kepuasan Klien Terhadap Bauran Pemasaran Menggunakan Integrasi <i>Importance Performance Analysis</i> dan Model Kano (Studi Kasus: L'societe Dine and Bar Bandung)
	Metode Penelitian	IPA
	Hasil Penelitian	Menurut hasil survei, bauran pemasaran L'societe memiliki beberapa karakteristik yang perlu ditingkatkan. Untuk atribut harga, L'societe perlu memvalidasi harga produk.
3.	Nama dan Tahun Penelitian	Tri Amanda et al., 2021
	Judul Penelitian	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Klien Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> pada PT. PLN (Persero) Area Meulaboh
	Metode Penelitian	IPA dan CSI
	Hasil Penelitian	Bagan Cartesian menunjukkan keakuratan setiap

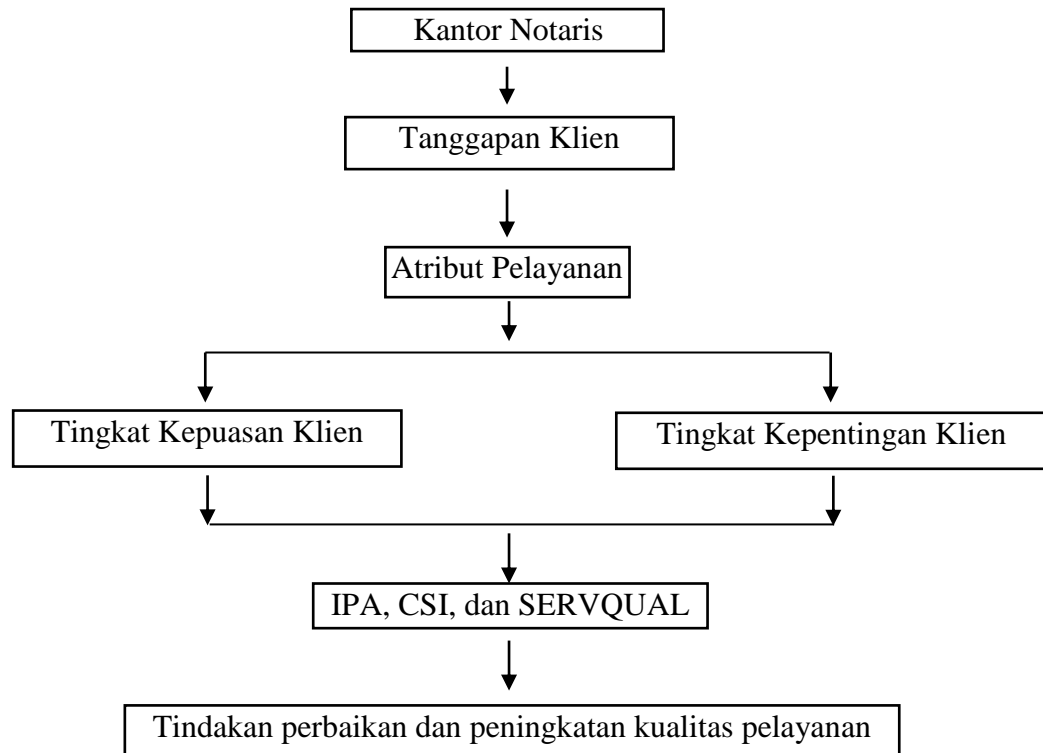
		pembacaan berdasarkan perangkat pembacaan meter (P6), enam atribut yang perlu segera diperbaiki. , (P10) Status penghitung KWH (loop angka) sesuai dengan konsumsi, (P11) Duplikat ke permintaan layanan untuk catatan torsi baru atau perubahan kinerja, (p13) Kecepatan untuk Kurangnya pengiriman, (p16) mobilitas pemrosesan tunai lokal, dan (P2) kompensasi pelanggan untuk kesalahan pedagang.
4.	Nama dan Tahun Penelitian	Wilujeng & Rembulan, 2019
	Judul Penelitian	Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (Ipa) Dan <i>Quality Function Deployment</i> (Qfd)
	Metode Penelitian	IPA
	Hasil Penelitian	Jawaban teknis sangat penting bagi perawat dengan jelas menjawab tentang pengobatan yang diterima klien, serta dokter Puskesmas lebih memperhatikan pemberian obat untuk sakit pasien sangat dibutuhkan.
5.	Nama dan Tahun Penelitian	Siyamto Yudi, 2017
	Judul Penelitian	Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (Ipa) Dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah
	Metode Penelitian	IPA dan CSI
	Hasil Penelitian	Hasil metode CSI (Customer Satisfaction Index) menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 80,80%. Nilai ini berkisar antara 66 hingga 80,99%, sehingga nasabah umumnya puas dengan layanan yang diberikan Bank Surakarta.
6.	Nama dan Tahun Penelitian	Dwi Ariska et al., 2018
	Judul Penelitian	Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> )
	Metode Penelitian	IPA
	Hasil Penelitian	informasi diperoleh dari 100 responden dianalisis dengan IPA. Berlandas metode IPA perbaikan berdasarkan analisis kuadran IPA pada website Portal Jurnal. Yaitu pernyataan kuadran I (prioritas utama) dan kuadran III (prioritas



		rendah): U3, U4, SIQ21 dan U5, U6, U7, SIQ17, SIQ18, SIQ19, SIQ20.
7.	Nama dan Tahun Penelitian	Andry et al., 2019
	Judul Penelitian	Using Webqual 4.0 and <i>Importance Performance Analysis</i> to Evaluate E-Commerce Website
	Metode Penelitian	IPA
	Hasil Penelitian	E-commerce adalah hasil dari aplikasi komputer yang memungkinkan transaksi antara produsen dan konsumen melalui Internet. Informasi tentang transaksi elektronik berarti transaksi yang terjadi melalui Internet, penyediaan layanan komersial, pembelian dan penjualan barang, layanan, dan informasi antara pihak yang bernegosiasi.
8.	Nama dan Tahun Penelitian	Anindya & Iva Mindhayani, 2021.
	Judul Penelitian	Analisis Kepuasan Klien De Laundry Dengan Menggunakan Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> Dan <i>Service Quality</i>
	Metode Penelitian	CSI dan SERVQUAL
	Hasil Penelitian	Hasilnya, ketika menggunakan metode indeks kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap De Laundry adalah 80%, dan ditemukan kepuasan pelanggan dengan pelayanan.
9	Nama dan Tahun Penelitian	(Patinong & Sumatika, 2022)
	Judul Penelitian	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk
	Metode Penelitian	IPA, CSI, SERVQUA
	Hasil Penelitian	Hasilnya digunakan sebagai data masukan untuk keperluan performance analysis (IPA) dan kemudian diketahui. Dari perhitungan CSI yang dilakukan, terlihat bahwa nilai kepuasan pelanggan adalah 95,2%, yang berada pada skala 81% hingga 100%. Artinya konsumen umumnya “sangat senang” dengan layanan mereka saat ini. Untuk nilai GAP, kita tahu bahwa atribut memiliki satu prioritas. Di atas segalanya, ada ruang untuk perbaikan. Akses menuju lokasi toko mudah dengan nilai gap -0,35.

**Sumber Data:** Data Penelitain 2022

### 2.3 Kerangka Pemikiran

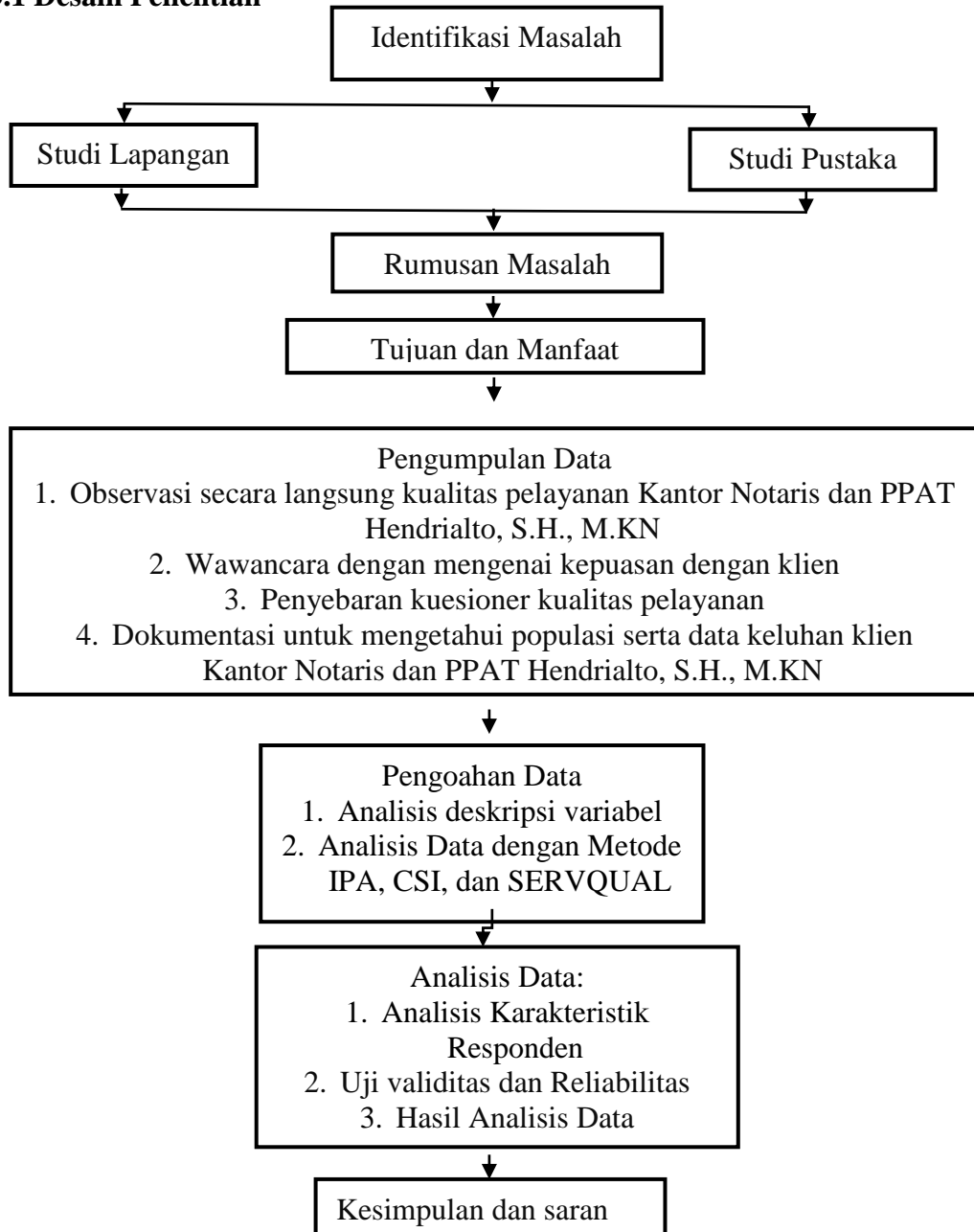


**Gambar 2.3** Kerangka berfikir

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian



**Gambar 3.1** Flow Chart Penelitian

Dari flowchart di atas masing-masing tahapan diuraikan seperti di bawah ini mengidentifikasi permasalahan terlebih dahulu dengan melakukan studi lapangan dengan mengumpulkan data secara mendalam akan literatur digunakan serta studi Pustaka untuk mengumpulkan data pustaka untuk panduan pengolahan data bahan penelitian.

1. Merumuskan masalah bertujuan untuk mengarahkan sebuah karya ilmiah untuk fokus pada suatu pembahasan tersebut.
2. Mengetahui tujuan dan manfaat seperti Pengumpulan Data Observasi secara langsung kualitas pelayanan Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN, Wawancara dengan mengenai kepuasan dengan klien Penyebaran kuesioner kualitas pelayanan, Dokumentasi untuk mengetahui populasi serta data keluhan klien Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN dan melakukan Analisis Data Analisis Karakteristik Responden, Uji validitas dan Reliabilitas dan Hasil Analisis Data
3. Kemudian membuat kesimpulan dan saran

## **3.2 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian**

### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Tempat lokasi penelitian yang dilakukan penulis yakni:

Nama Perusahaan: Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN. Alamat: Perumahan Taman Carina blok 3 No. 11 Kelurahan Tanjung Uncang, Kecamatan Batu Aji Batam Kepulauan Riau.

### 3.2.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian pada penelitian kali ini yakni:

		Jadwal Penelitian Periode 2021/2022																				
		Mar 2022				Apr 2022				Mei 2022				Jun 2022				Jul 2022				
No	kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Pemilihan topik	■	■																			
2.	Pengajuan Judul			■	■																	
3.	Penyusunan BAB I				■	■	■	■														
4.	Penyusunan BAB II							■	■													
5.	Penyusunan BAB III									■	■											
6.	Pengumpulan data											■	■	■	■							
7.	Pengolahan data													■	■	■	■					
8.	Penyusunan BAB IV																■	■				
9.	Penyelesaian Penelitian																		■	■		

**Sumber Data:** Data Penelitain 2022

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Yakni seluruh klien selama 4 bulan dari bulan desember 2021 sampai bulan maret 2022 yang berjumlah sebanyak 91 orang.

#### 3.3.2 Sample

Adapun teknik sampling yaitu teknik slovin dengan tingkat taraf kepercayaan 5%. Jumlah sampel dalam penelitian ini yakni:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{91}{1 + 91(5\%)^2}$$

$$n = \frac{91}{1 + 91(0.05)^2}$$

$$n = \frac{91}{1 + 91(0.025)}$$

$$n = \frac{91}{0.2275}$$

$$n = 74.1344$$

$n \approx 74$  **Rumus 3.1** Teknik sampling slovin

Total sampel Slovin yaitu 74 responden menggunakan stratified random sampling. Di bawah ini adalah ringkasan dari 74 responden berdasarkan latar

belakang.

### **3.4 Variabel Penelitian**

#### **3.4.1 Variabel Bebas**

Yaitu tingkat kinerja pekerja kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan (dinotasikan X).

Merupakan variable bebas yang tidak tergantung pada nilai variable lainnya yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Tanggapan (*Responsiveness*)
4. Keyakinan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

#### **3.4.2 Variabel Terikat**

Yaitu tingkat kepuasan klien (dinotasikan Y).

### **3.5 Teknik Pengambilan data**

Metode yang dipake penulis dalam pengumpulan data, perolehan data dengan benar, pengumpulan data harus benar. Oleh karena itu, tepat serta akurat. Wibowo & Ardhi, 2018.

#### **3.5.1 Angket**

Dalam penelitian ini, angket yang dikirimkan langsung atau. Kuesioner pada umumnya dapat berbentuk pertanyaan, atau pertanyaan tersebut dapat dijawab dalam bentuk kuis. Jika angket tertutup, jawabannya hanya ceklis (√) di kolom.

### 3.5.2 Metode Wawancara

Berdasar Wibowo & Ardhi, 2018 Wawancara digunakan apabila peneliti ingin merujuk untuk mengidentifikasi masalah serta apabila peneliti ingin melakukan penelitian dengan lebih dalam.

### 3.5.3 Metode Observasi

Menurut Wibowo & Ardhi, 2018 Pengamatan adalah proses yang kompleks, yang menggunakan indra penglihatan, untuk melihat secara langsung bagaimana proses layanan berjalan.

### 3.5.4 Metode Dokumentasi

Berlandas Indrajaya, 2018 Metode dokumenter melibatkan pencarian data dalam bentuk transkrip, dll. Dokumentasi. Digunakan untuk menentukan populasi yang akan disurvei dalam penelitian ini.

## 3.6 Teknik Analisis Data

### 3.6.1 Analisis Deskripsi Variabel

### 3.6.2 Analisis Data dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*)

Berlandar Zeithaml, et al, 2018 Mengevaluasi melibatkan penghitungan selisih skor yang dirasakan oleh klien mengenai harapan dan persepsi. Poin layanan untuk tiap pernyataan, dapat dihitung menggunakan rumus:

**Skor Servqual = Skor Persepsi – Skor Harapan Rumus 3.2** Skor Servqual

Kualitas pelayanan suatu perusahaan berdasarkan kelima dimensi tersebut dapat dihitung untuk semua responden. menghitung skor Servqual rata-rata untuk pernyataan yang mencerminkan setiap aspek kualitas layanan.



### 3.6.3 Analisis Data dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Metodologi IPA dijalankan untuk mengkonfirmasi tingkat kepatuhan, yang memetakan kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan yang diberikan memetakan keempat kuadran dari semua layanan dibagi menjadi 4 yakni I prioritas, kuadran II keberhasilan pemeliharaan, kuadran III prioritas rendah, dan kuadran surplus.

### 3.6.4 Analisis Data dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Teknik analisis CSI untuk memperhtungkan kepuasan pelanggan keseluruhan lalui kajian pentingnya atribut pelayanan yang diberikan oleh notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.

## 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Penulis akan menggunakan Microsoft Excel dan SPSS untuk menguji validitas dan reliabilitas survei dengan 74 responden.

### 3.7.1 Uji Validitas Data

A. Jika nilai r hitung  $>$  r tabel = valid

B. Jika nilai r hitung  $<$  r tabel = tidak valid cara mencari r tabel dengan  $N=f(x)$

Pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r tabel statistik, maka diperoleh nilai r tabel sebesar  $t_{tabel} = 1,994$  sehingga diperoleh nilai  $r_{tabel} = 0,235$

Nilai Signifikansi :

1. Jika nilai signifikansi  $<$  0.05 = valid

2. Jika nilai signifikansi  $>$  0.05 = tidak valid.

### **3.7.2 Uji Reliabilitas Data**

Pemeriksaan menggunakan metode alpha Cronbach. Jika nilai cronbach's alpha adalah 0,6 maka data dalam penelitian ini dianggap reliabel dan nilai cronbach's alpha dianggap reliabel; 0,6, data dari penelitian ini dianggap tidak dapat diandalkan.