

**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 peneltiti 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 peneltian ini, peneliti sadar bahwa skripsi ini tentu tidak akah selesai tanpa adanya, dukungan, serta pembimbingandari pihak-pihak yang telah membantu peneliti. Oleh karena, penelitimemberikan 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

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>Abstract</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
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
BAB II LANDASAN TEORI	7
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>Costumer Satisfactions Index</i> (CSI).....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
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
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		29
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
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		
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

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

Daftar Tabel

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

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

DAFTAR RUMUS

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