

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan Klien terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN adalah 79.127% menunjukkan bahwa Klien di Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.
2. Pelayanan yang harus ditingkatkan oleh pihak Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN yaitu kebersihan serta kenyamanan, kebersihan toilet dan ketersediaan air di toilet, Mengenai ruang konsultasi yang nyaman di kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN, cara staff dan STAFF memperlakukan Klien sesuai dengan harapan Klien, Tanggapan responden mengenai karyawan kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN. pelayanan dengan ramah dan tidak berbelit-belit, .Mengenai pelayanan staff kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., Mengenai staff kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN dalam pengurusan berkas klien dengan tepat waktu Kemampuan staf notaris Menjelaskan masalah berkas dan memberikan solusi disetiap pertanyaan kepada klien secara jelas oleh staff kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN M.KN yang melayani klien dengan sopan dan santun dan perkataan baik.

3. Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan metode:

Pengukuran menggunakan metode SERVQUAL

- a. Dimensi *Tangible* (bukti fisik) memiliki nilai rata-rata gap sebesar -1,81. Atribut yang memiliki gap terbesar adalah Mengenai ruang konsultasi yang nyaman dikantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.K sebesar 0,82.
- b. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki nilai rata-rata gap sebesar 0,05 Atribut yang memiliki gap terbesar adalah Mengenai staf notaris yang memiliki kemampuan pengetahuan sebesar 0.0167.
- c. Dimensi *Reliability* (keandalan) memiliki nilai gap sebesar rata - rata - 0,12. atribut yang memiliki gap terbesar adalah -0,12.tribut yang memiliki gap terbesar adalah Tanggapan responden mengenai staff kantor Notaris sebesar 0,05.
- d. Dimensi *Assurance* (jaminan) Memiliki nilai gap sebesar rata - rata - 0,35 dengan nilai gap terbesar -0,37 Mengenai pelayanan staff kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN yang melayani klien dengan sopan dan santun dan perkataan baik.
- e. *Emphaty* (empati) memiliki nilai gap sebesar rata - rata -0,53. Atribut yang memiliki gap terbesar Kerapian berkas klien oleh staff kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, sebesar -0,27.

Dengan nilai gap gabungan keseluruhan maka rata-rata minimum yaitu sebesar 0,00 dan gap maksimum sebesar -0,27.

- i. Pengukuran menggunakan metode IPA yaitu, Mengenai tempat cuci tangan Handsanitizer yang di sediakan kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN memiliki Tki terkecil yaitu 95.10% dan Tanggapan responden mengenai karyawan kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN. pelayanan dengan ramah dan tidak berbelit-belit memiliki Tki terbesar yaitu sebesar 102.05. Pengukuran Kuadran IPA terdapat 7 pernyataan dalam kuadran II, 10 pernyataan dalam kuadran III dan 3 pernyataan pada kuadran IV.
- ii. Pengukuran metode CSI yaitu sebesar 79,127 yang dimana termasuk katagori puas.

## 5.2 Saran

Saran yang bisa di sampaikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan klien yang tingkat kinerja rendah namun penting perlu diperbaiki pelayanannya oleh pihak notaris karena dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan akan mempengaruhi tingkat kepuasan Klien.
2. Kantor notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN perlu menjaga dan terus meningkatkan kualitas atribut pelayanan yang dianggap penting dan dilakukan dengan baik oleh klien khususnya pada kuadran kedua.
3. Staf yang berpengetahuan harus tulus dalam berurusan dengan klien. supaya klien tidak kecewa dan ingin menggunakan jasa notaris dan PPAT lagi Hendrialto, S.H., M.KN.