

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR NOTARIS DAN PEJABAT PEMBUAT AKTA TANAH DEWI HANDAYANI SUDANA, S.H., M.Kn

N.P.F Jayantini¹, G.P.A.J Susila²

^{1,2}Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja
e-mail: floresta@undiksha.ac.id, agus.jana@undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan menguji pengaruh (1) kualitas pelayanan dan fasilitas bagi kepuasan pelanggan (2) kualitas pelayanan bagi kepuasan pelanggan (3) fasilitas bagi kepuasan pelanggan. Subjek dari penelitian ini adalah pelanggan yang mempergunakan jasa pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn. Objek yang digunakan yakni kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan. Penentuan sampel pada kajian studi ini mempergunakan teknik *purposive sampling*. Rancangan penelitian yang dipergunakan yakni kuantitatif kausal. Instrument yang dipergunakan yaitu kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan yakni analisis regresi linier berganda. Kajian studi inipun membuktikan bahwasanya dengan parsial dan simultan kualitas pelayanan dan fasilitas menyumbangkan pengaruhnya dengan signifikan bagi kepuasan pelanggan.

Kata kunci: fasilitas, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

Abstract

This study aims to examine the effect of (1) service quality and facilities and customer satisfaction. (2) service quality and customer satisfaction (3) customer satisfaction facilities. Customers who use the services of the Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn. The variables include service quality, facilities, and customer satisfaction. The present study employed a purposive sampling technique to ascertain the sample. The employed methodology is characterized by a quantitative approach with a causal research design. In this study, a questionnaire was utilized to collect data, and multiple linear regression analysis was employed to analyze the data. This study demonstrates that service quality and facilities have a significant influence on customer satisfaction, both concurrently and partially.

Keywords : customer satisfaction, facilities, service quality

1. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan di bidang perekonomian yang semakin pesat, salah satu profesi yang berperan penting untuk mewujudkan kepastian dan kemudahan berusaha dalam bisnis dan aktivitas ekonomi masyarakat lainnya adalah Notaris dan PPAT (Pejabat Pembuat Akta Tanah). Berlandaskan UU RI No. 30 Tahun 2004 berkaitan dengan Jabatan Notaris Pasal 1 No 1, Notaris adalah pejabat publik yang ditunjuk yang mempunyai kekuatan hukum untuk mengotentikasi akta dan dokumen hukum lainnya. Kehadiran notaris dan PPAT dalam dunia korporasi dirasa sangat diperlukan oleh masyarakat. Bisa dinyatakan bahwasanya permintaan terkait dengan jasa hukum notaris sekarang ini sangatlah tinggi, mengingat fungsi utama notaris dan PPAT adalah untuk menghasilkan akta asli yang berfungsi sebagai bukti transaksi hukum. Dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, Notaris dan PPAT harus berpedoman kepada kode etik. Namun pada saat ini banyak Notaris dan PPAT yang mengabaikan hal – hal yang bersangkutan dengan kode etik, sehingga terjadi peningkatan pelanggaran kode etik Notaris.

Kepala Kantor Wilayah Kemenkumham Bali mengatakan bahwa pada kenyataannya masih banyak ditemui kasus – kasus pelanggaran Notaris di daerah Bali. Terjadinya masalah kenotariatan dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori, yakni: pelanggaran jabatan dan kode etik notaris, anomali peran notaris didalam pembuatan dan penerbitan

akta, dan pelanggaran yang berkaitan dengan akta (baliportalnews.com, 2021). Seringnya terjadi pelanggaran standar etika di kalangan Notaris dan PPAT mengakibatkan turunnya kepercayaan masyarakat terhadap jasa yang diberikan oleh para profesional tersebut, sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan.

Saat ini, ada konsensus yang berkembang bahwa strategi fundamental untuk mencapai kesuksesan di pasar berpusat pada penawaran nilai dan kepuasan yang unggul terhadap pelanggan dengan penyediaan barang dan jasa berkualitas tinggi melalui harga bersaing. Profesional pemasaran telah mengakui bahwa kepuasan pelanggan, yang bergantung pada kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan, merupakan faktor penting dalam menentukan kemenangan perusahaan. Persaingan yang kian intensif pada perusahaan-perusahaan yang sebanding mengharuskan fokus terus-menerus pada kebutuhan dan preferensi pelanggan, sehingga mewajibkan perusahaan untuk memberikan layanan yang unggul dan lebih memuaskan untuk memenuhi harapan pelanggan. Selain memberikan layanan yang memuaskan, sangat penting untuk memastikan bahwa fasilitas yang ditawarkan berkualitas tinggi dan memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Berdasarkan data dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bali tahun 2022 tercatat jumlah Notaris yang terdaftar di Provinsi Bali sebanyak 803 Notaris. Dan mengacu pada data yang diperoleh melalui Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional daftar PPAT Provinsi Bali tahun 2021 tercatat sebanyak 776 PPAT. Dengan semakin banyaknya jumlah Notaris dan PPAT saat ini, persaingan pada usaha jasa hukum Notaris dan PPAT juga semakin ketat. Salah satu Kantor Notaris dan PPAT yang berada di Kabupaten Jembrana yakni Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn yang beralamatkan di Jalan P.B. Sudirman, No. 30, Dauharu, Jembrana, Negara yang merupakan perusahaan swasta yang beroperasi dibidang jasa pelayanan hukum. Layanan yang disediakan oleh Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn yakni pengurusan pendirian PT dan CV serta badan usaha lainnya, pembuatan akta perjanjian, pembuatan akta jaminan fidusia, pengurusan jual beli tanah, pembuatan SKMHT (Surat Kuasa Memberikan Hak Tanggungan), pengurusan ahli waris, pengurusan balik nama, pengurusan hibah dan wakaf, pembuatan APHT (Akta Pemberian Hak Tanggungan), pembuatan AJB (Akta Jual Beli). Mengingat yang dikelola Notaris dan PPAT yakni pelayanan jasa dengan begitu memberi kualitas layanan yang baik sesuai harapan dan fasilitas yang baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan juga dilakukan agar bisa meningkatkan kepuasan para pelanggan.

Kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn dapat dilihat dari rating bintang 5,0 pada google. Perkembangan Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn dinyatakan signifikan, tetapi tidak dengan total pelanggannya. Di wilayah Jembrana, dimana Kantor Notaris dan PPAT dikelola oleh Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn, terdapat beberapa pesaing berupa kantor Notaris dan PPAT lainnya. Hal ini mengakibatkan lingkungan yang sangat kompetitif, di mana setiap entitas berusaha untuk memberikan layanan berorientasi pelanggan kepada penduduk setempat. Data perbandingan yang disajikan pada Tabel 1.1 adalah jumlah akta Notaris dan PPAT yang dilaporkan dalam Laporan Tahunan Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn dibandingkan dengan kantor Notaris dan PPAT lainnya yang berlokasi di wilayah Jembrana.

Tabel 1.1
Perbandingan Laporan Jumlah Akta Notaris dan PPAT Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn dan Pesaing

Bulan	Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn	(Pesaing 1)	(Pesaing 2)
	Tahun 2022	Tahun 2022	Tahun 2022
Januari	15	29	34
Februari	10	34	42

Bulan	Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn	(Pesaing 1)	(Pesaing 2)
	Tahun 2022	Tahun 2022	Tahun 2022
Maret	20	31	38
April	13	30	46
Mei	21	35	37
Juni	13	32	41
Juli	25	31	49
Agustus	11	30	55
September	19	35	61
Oktober	9	36	53
November	16	38	57
Desember	10	40	58

Sumber: Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn dan Kantor Notaris dan PPAT Pesaing

Data yang disajikan di atas mengenai jumlah akta Notaris dan PPAT yang dibuat selama periode Januari-Desember 2022 menunjukkan perbedaan yang mencolok dalam jumlah akta yang dibuat. Perbedaan ini menjadi indikasi bahwa volume klien yang dilayani di Kantor Notaris Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn, yang terletak di sekitar yang sama dengan pesaingnya sangat berbeda. Kemudian jumlah pembuatan akta Notaris dan PPAT di Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn juga mengalami fluktuasi yang cukup signifikan dibandingkan dengan pesaingnya. Dibulan Februari menghadapi penurunan sebanyak 33,3%, dari bulan Januari, bulan Maret menghadapi peningkatan 100% dari bulan Februari. Bulan April kembali mengalami penurunan sebesar 35% dari bulan Maret. Namun pada bulan Mei kembali mengalami peningkatan sebesar 61,5% dari bulan April, bulan Juni mengalami penurunan sebesar 38,1%. Mengalami peningkatan kembali pada bulan Juli sebesar 92,3% dari bulan sebelumnya. Pada bulan Agustus kembali menghadapi penurunan sebanyak 56% dari bulan Juli, bulan September menghadapi peningkatan kembali sebanyak 35,7% dan pada bulan Oktober kembali menghadapi penurunan sebanyak 52,6%. Bulan November mengalami peningkatan sebesar 77,8%. Kemudian bulan Desember kembali mengalami penurunan sebesar 37,5% dari bulan sebelumnya.

Hal ini menunjukkan bahwa data jumlah pembuatan akta Notaris dan PPAT yang juga menggambarkan banyaknya pelanggan yang datang ke Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn mengalami fluktuasi. Salah satu faktor penyebab menurunnya jumlah pembuatan akta Notaris dan PPAT tersebut terjadi dikarenakan pengaruh rendahnya kepuasan pelanggan.

Konsep kepuasan pelanggan berkaitan dengan respons emosional individu, baik positif maupun negatif, yang muncul dari evaluasi komparatif kinerja produk atau hasil terhadap ekspektasi yang terbentuk sebelumnya dari individu (Kotler & Keller (2013)). Dalam menilai besaran tingkat kepuasan pelanggan di Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn, dengan demikian sebelumnya sudah dilaksanakan kuesioner awal terhadap 10 responden. Berlandaskan perolehan kuesioner awal terhadap 10 responden di Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn, sehingga bisa ditarik simpulannya yakni penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan dan fasilitas di Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn tergolong rendah. Indikator kesediaan merekomendasikan memiliki pengaruh yang paling rendah bagi kepuasan pelanggan. Sehingga jika layanan dan fasilitas yang diberikan tidak sejalan terhadap keinginan pelanggan, dengan demikian kepuasan pelanggan juga menurun dan mengakibatkan rendahnya kesediaan merekomendasikan pelanggan terhadap Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn. Sesuai dengan pernyataan Tjiptono dan Candra (2011) yang mengatakan ada tujuh faktor yang menyumbangkan pengaruh bagi kepuasan pelanggan diantaranya kualitas layanan dan fasilitas.

Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana tingkat layanan yang ditawarkan senada dengan keinginan pelanggan (Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2016)). Berdasarkan hasil kuesioner awal terhadap 10 responden di Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn membuktikan bahwasanya kualitas layanan pada Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn tergolong rendah. Indikator ketanggapan memberikan pengaruh sangat rendah bagi kepuasan pelanggan. Apabila tingkat pelayanan yang diberikan tidak sejalan pada keinginan pelanggan, dengan demikian tingkat kepuasan pelanggan bisa mengalami penurunan. Kualitas layanan mempunyai kaitan yang sangat erat bagi kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2008: 54). Pernyataan ini sejalan dengan teori dari Tjiptono, Chandra, Andriana (2008: 70) membuktikan kualitas layanan yang tinggi bisa menimbulkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi juga.

Fasilitas ialah segenap hal yang bisa memudahkan atau dapat memperlancar sebuah usaha, dan termasuk sarana dan prasarana suatu perusahaan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil kuesioner awal terhadap 10 responden di Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn, menunjukkan variabel fasilitas tergolong dalam kategori rendah. Indikator perencanaan ruang memberikan pengaruh paling rendah terhadap kepuasan pelanggan. Ketika fasilitas yang diberikan rendah otomatis kepuasan pelanggan juga menurun. Menurut Tjiptono (2006:148-149), konfigurasi dan penataan fasilitas pelayanan terkait erat dengan pembentukan persepsi pelanggan. Pernyataan tersebut di atas sejalan dengan kerangka teoritis Kotler (2010), yang menyatakan bahwa perusahaan, terutama yang peduli dengan kepuasan pelanggan, berusaha menawarkan fasilitas yang optimal untuk memikat dan mempertahankan basis pelanggan mereka.

Berdasarkan pada pembahasan diatas, bisa ditarik simpulannya yakni kualitas pelayanan dan fasilitas menyumbangkan pengaruhnya bagi kepuasan pelanggan. Hal tersebut senada dengan temuan Maydiana (2019) mengatakan bahwasanya kualitas layanan dan fasilitas dengan bersamaan menyumbangkan pengaruh positif dan signifikan bagi kepuasan pelanggan, dan perolehan temuan Maramis, dkk (2018) mengungkapkan bahwasanya kualitas layanan menyumbangkan dampak dengan positif dan substansial bagi kepuasan konsumen, serta temuan Hafizha, dkk (2019) membuktikan fasilitas menyumbangkan pengaruh positif dan substansial bagi kepuasan pelanggan. Akan tetapi hal ini tidak sejalan terhadap temuan Tresiya, dkk (2018) membuktikan bahwasanya kualitas pelayanan tidak menyumbangkan pengaruh bagi kepuasan konsumen, dan studi yang dilaksanakan. Rutjuhan (2020) membuktikan fasilitas tidak menyumbangkan pengaruh bagi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peneliti terdorong melaksanakan kajian studi dengan mengujikan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas bagi Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn.

2. Metode

Jenis penelitian ini adalah studi kuantitatif kausal. Sasaran dari desain kajian studi ini yakni memastikan korelasi dan dampak dari variabel yang diberikan pada variabel lain. Secara khusus, ini melibatkan meneliti hubungan kausal variable independen (X) dan variabel dependen (Y). Adapun tahapan pada disain studi kuantitatif kausal diantaranya: (1) perumusan permasalahan, (2) kajian teoritis, (3) perumusan hipotesis, (4) pengumpulan data, (5) analisis olah data, dan (6) penarikan simpulan.

Populasi pada kajian studi ini adalah masyarakat yang mempergunakan layanan jasa pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn. Sampel yang diujikan yakni sebanyak 70 informan yang diambil melalui teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* yakni proses menentukan sampel melalui sejumlah pertimbangan maupun tujuan tertentu (Sugiyono, 2007). Kemudian data yang terkumpul melalui kuesioner dan pencatatan dokumen diuji validitas dan reliabilitasnya.

Kajian studi ini menggunakan analisis regresi linier berganda dalam menilai sampai dimana keterkaitan dan pengaruh langsung ataupun tidak langsung kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) bagi kepuasan pelanggan (Y). Ketika hendak melaksanakan analisis regresi linier berganda, wajib dilaksanakan pengujian asumsi untuk memastikan bahwa analisis

tersebut mencukupi syarat asumsi klasik sebab syarat analisis regresi berganda ialah untuk memenuhi asumsi klasik, yang dibagi atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

3. Hasil dan Pembahasan

Validitas kuesioner bergantung pada kemampuannya untuk memperoleh tanggapan yang sesuai dengan konstruk yang diukur. Validitas kuesioner dapat dinilai dengan melakukan perbandingan r-hitung dan r-tabel, sesuai melalui kriteria uji yang telah ditetapkan. Perolehan r-hitung $>$ r-tabel diasumsikan kuesioner memenuhi syarat valid, namun r-hitung $<$ r-tabel, kuesioner diasumsikan tidak valid (Ghozali, 2016). Berdasarkan hasil output SPSS 25 diketahui bahwa seluruh instrument pada penelitian sampel kecil memiliki r-hitung sebesar 0,811 $>$ r-tabel 0,334 kemudian sampel besar memiliki r-hitung sebanyak 0,791 $>$ r-tabel sebesar 0,235. Sehingga dapat disimpulkan seluruh instrument variabel penelitian valid. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Dalam ranah penelitian, suatu instrumen dikatakan reliabel apabila respon yang diberikan partisipan terhadap pernyataan yang disajikan tetap konsisten dari waktu ke waktu. Konsep reliabilitas dipergunakan dalam menilai tingkat koherensi dalam tanggapan peserta terhadap instrumen penelitian yang dirancang untuk mengukur variabel. Sebuah konstruk dinyatakan reliabel bila mampu memperlihatkan perolehan *Cronbach Alpha* $>$ 0.60 (Ghozali, 2006). Berdasarkan perolehan uji reliabilitas menggunakan SPSS 25 ditemukan bahwasanya nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0.60. Oleh karenanya bisa ditarik simpulannya yakni seluruh instrument pernyataan disetiap variabelnya diasumsikan reliabel.

Pertama dilaksanakan uji normalitas, uji yang memiliki kegunaan menilai apakah variabel residual ataupun confounding pada model regresi berdistribusikan normal. Uji normalitas pada kajian studi ini dilaksanakan melalui berfokus pada grafik normal *probability plot* dan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Ketentuan didalam mengambil keputusannya yakni jika sebaran data berpusat pada garis diagonal dan menunjukkan pola yang sejajar dengan garis atau grafik diagonal, dengan demikian model regresi mencukupi syarat normalitas. Dan data residual berdistribusikan normal dengan syarat *Asymp.Sig (2-tailed)* $>$ 0,05. Oleh karenanya ditarik simpulannya yakni data berdistribusikan normal.

Uji selanjutnya yaitu uji multikolinearitas. Uji yang berguna menentukan apakah model regresi mengidentifikasi terdapatnya kaitan antar variabel bebas. Model regresi yang menunjukkan korelasi antar variabel independennya dianggap kurang optimal. Dalam pendeteksian adanya atau tidak adanya multikolonieritas pada model regresi ialah memiliki hasil *tolerance* $>$ 0,10 dan memperlihatkan hasil *Variance Inflation Factor* (VIF) $<$ 10. Berlandaskan hasil output SPSS 25 membuktikan kedua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* yakni 0,740 $>$ 0,10 dan nilai VIF yakni 1,352 $<$ 10. Bisa ditarik simpulannya tidak adanya multikolinearitas.

Pengujian asumsi klasik ketiga yaitu heterokedastisitas, Uji ini memiliki tujuan mengujikan apakah adanya perbedaan variansi antar residual pengamatan didalam model regresi. Dalam pendeteksian adanya atau tidak adanya heteroskedastisitas dapat melalui memperhatikan grafik *scatterplots* dan uji gletser melalui ketentuan pengambilan keputusan yakni bila adanya pola tertentu, contohnya adanya titik-titik yang menunjukkan pola yang konsisten (misalnya lebarnya berfluktuasi), maka dapat disimpulkan sudah adanya heteroskedastisitas, namun bila pola yang berbeda tidak dapat dilihat dan titik data terdistribusi baik di atas atau di bawah tanda nol disumbu Y, kareanya bisa diasumsikan tidak adanya heteroskedastisitas. Dan uji glejser dengan ketentuan bila signifikansinya bernilai $>$ 0,05 sehingga tidak akan adanya heterokedastisitas, dan bila signifikansinya bernilai $<$ 0,05 maka akan adanya heterokedastisitas. Berdasarkan *output* SPSS 25 bahwa tidak ada tren yang terlihat, dimana penyebaran titik-titiknya berada dibagian atas dan di bawah nilai sumbu Y dari nol. Kemudian hasil uji gletser membuktikan bahwasanya nilai sig kualitas pelayanan (X_1) sebanyak 0,102 dan fasilitas (X_2) sebanyak 0,898. Dilihat dari kedua variabel mempunyai hasil sig melebihi 0,05. Maka bisa ditarik simpulannya yakni model regresi didalam kajian studi ini tidak adanya heteroskedastisitas. Dari hasil uji normalitas, multikolinearitas, dan heterokedastisitas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusikan

normal dan terbebas dari permasalahan multikolinearitas dan heterokedastisitas, sehingga dinyatakan data layak untuk di uji pada uji hipotesis.

Kajian studi inipun mempergunakan regresi linier berganda sebab data yang kompleks sehingga tidak bisa mempergunakan linier sederhana, kemudian variabel yang diujikan pada kajian studi ini melebihi satu variabel. Pengolahan data dilakukan melalui program SPSS 25.0 for Windows yang dipergunakan dalam menilai ada atau tidaknya pengaruh positif dan substansial kualitas pelayanan dan fasilitas bagi kepuasan pelanggan.

Mengacu pada Tabel 4.6 didapatkan hasil nilai konstanta (α) sebanyak 2,138. Perolehan dari koefisien regresi Kualitas Pelayanan (β_1) sebanyak 0,271 dan nilai koefisien regresi Fasilitas (β_2) sebanyak 0,191. Dengan demikian persamaan regresinya diformulasikan seperti berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon \quad (1)$$
$$Y = 2,138 + 0,271 X_1 + 0,191 X_2 + \varepsilon$$

Mengacu kepada persamaan linier berganda diatas, menjelaskan bahwasanya:

1. Konstanta sebanyak 2,138 diartikan bila kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas (X_2) memiliki nilai sama dengan nol, demikian kepuasan pelanggan (Y) bernilai sebanyak 2,138.
2. Perolehan koefisien kualitas pelayanan (β_1) sebanyak 0,271 bermakna kualitas pelayanan (X_1) menyumbangkan pengaruh dengan positif bagi kepuasan pelanggan (Y). Hal inipun diasumsikan bahwasanya masing-masing kenaikan kualitas layanan satu satuan sehingga kepuasan pelanggan (Y) menghadapi kenaikan sebanyak 0,271 melalui asumsi bahwasanya variabel bebas yang lain tetap.
3. Perolehan koefisien fasilitas (β_2) sebanyak 0,191 dimaknai fasilitas (X_2) menyumbangkan pengaruh dengan positif bagi kepuasan pelanggan (Y). Diartikan bahwasanya setiap kenaikan fasilitas satu satuan dengan demikian kepuasan pelanggan (Y) mengalami kenaikan sebanyak 0,191, melalui asumsi bahwasanya variabel bebas yang lain tetap.

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan menghitung sampai dimana kontribusi variabel independent bagi variabel dependent. Output penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasinya (R^2) sebanyak 0,677, yang berarti pengaruh gabungan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) bagi Kepuasan Pelanggan (Y) sebanyak 67,7%. Penelitian tersebut tidak meneliti variabel lain yang mungkin mempengaruhi sisanya sebesar 32,3%. Adapun variabel lain yang mampu memberikan dampak bagi kepuasan pelanggan diantaranya: (1) Produk (*Product*), (2) Harga (*Price*), (3) Promosi (*Promotion*), (4) Lokasi (*Location*), (5) Sarana (*Atmosphere*) (Tjiptono dan Chandra (2011)).

Hipotesis studi pertama "Ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas bagi kepuasan pelanggan bagi kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn". Berdasarkan rekapitulasi memperlihatkan perolehan $R_{YX_1X_2} = 0,823$ melalui *p-value* $0,000 < \alpha$ 0,05, dimaknai bahwasanya H_0 ditolak artinya adanya pengaruh positif dan substansial Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) bagi Kepuasan Pelanggan (Y) melalui kontribusi pengaruhnya sebanyak 67,7%. Hasil inipun mengasumsikan sebanyak 67,7% Kepuasan Pelanggan (Y) terjadi disebabkan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2). Sementara pengaruh yang disumbangkan oleh variabel lain sebanyak 32,3%. Oleh karenanya diasumsikan Kualitas layanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) bersamaan menyumbangkan pengaruh dalam peningkatan Kepuasan Pelanggan (Y).

Hipotesis studi kedua "Ada pengaruh kualitas pelayanan bagi kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn". Berdasarkan rekapitulasi membutuhkan perolehan $R_{YX_1} = 0,620$ melalui *p-value* $0,000 < \alpha$ 0,05 diasumsikan bahwa H_0 ditolak yang artinya pengaruh positif dan substansial dari Kualitas Pelayanan (X_1) bagi Kepuasan Pelanggan (Y) melalui kontribusi pengaruhnya sebanyak 38,4%. Dengan demikian disimpulkan Kualitas Pelayanan (X_1) dengan individual menyumbangkan pengaruh dalam peningkatan Kepuasan Pelanggan (Y).

Hipotesis studi ketiga “Ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn”. Berdasarkan rekapitulasi dalam Tabel 4.6 memperlihatkan perolehan $F_{hitung} = 0,540$ melalui $p\text{-value}$ $0,000 < \alpha$ (α) $0,05$ diartikan H_0 ditolak yang bermakna adanya pengaruh positif dan substansial Fasilitas (X_2) bagi Kepuasan Pelanggan (Y) melalui kontribusi pengaruhnya sebanyak 29,1%. Dengan demikian disimpulkan variabel Fasilitas (X_2) dengan individual memberikan pengaruhnya bagi peningkatan Kepuasan Pelanggan (Y).

Berdasarkan studi yang sudah dilaksanakan, membuktikan bahwasanya kualitas pelayanan menyumbangkan pengaruh positif dan substansial bagi kepuasan pelanggan. Pernyataan tersebut di atas sejalan dengan kerangka teoritis yang dikemukakan oleh Tjiptono, Chandra, dan Andriana (2008: 70), yang mengasumsikan tingkat mutu layanan yang unggul berhubungan positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Kualitas layanan mengacu pada jangkauan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan secara optimal, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sambil memaksimalkan manfaat. Apabila mutu layanan yang diberikan baik sejalan pada yang diharapkan pelanggan, dengan demikian mampu mendorong konsumen untuk melanjutkan transaksi jasa. Namun bila kualitas layanan yang diberi kurang baik dan tidak sejalan dengan yang diharapkan pelanggan, dengan demikian kepuasan pelanggan bisa merosot, kemudian jumlah pelanggan menurun dan beralih ke tempat lain. Temuan investigasi ini dikuatkan oleh analisis empiris dari penelitian sebelumnya yang dilaksanakan Maramis, et al (2018), mengungkapkan bahwasanya kualitas layanan memberikan dampak yang menguntungkan dan patut diperhatikan pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan studi yang sudah dilaksanakan, membuktikan bahwasanya fasilitas menyumbangkan pengaruh positif dan signifikan bagi kepuasan pelanggan. Pernyataan tersebut senada terhadap penjelasan Kotler (2010) bahwa eksekutif perusahaan, terutama yang bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan, berusaha untuk menawarkan fasilitas yang optimal untuk memikat dan mempertahankan pelanggan. Fasilitas yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan untuk memfasilitasi kegiatan dianggap berkualitas baik. Pelanggan tentunya merasakan puas bila fasilitas yang diberikan sejalan pada kebutuhan pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan juga bisa mengalami kenaikan. Namun jika fasilitas yang diberikan kurang menyesuaikan pada harapan dan kebutuhan pelanggan justru mengecewakan sehingga menjadikan pelanggan bisa berpindah ke tempat lain. Temuan penelitian ini dikuatkan oleh investigasi empiris dari kajian studi yang dilaksanakan Hafizha et al. (2019), membuktikan bahwasanya fasilitas memberikan dampak yang menguntungkan dan patut diperhatikan pada kepuasan pelanggan.

4. Simpulan dan Saran

Berlandaskan hasil dan uraian bahasan yang dipaparkan, sehingga bisa ditentukan kesimpulannya yakni: (1) kualitas layanan dan fasilitas menyumbangkan pengaruhnya dengan positif dan substansial bagi kepuasan pelanggan di Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn. (2) kualitas pelayanan menyumbangkan pengaruh positif dan substansial bagi kepuasan pelanggan di Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn. (3) fasilitas menyumbangkan pengaruh positif dan substansial bagi kepuasan pelanggan di Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn.

Mengacu pada hasil yang dijelaskan, adapun beberapa masukan yang bisa peneliti berikan, diantaranya: (1) kepada pihak Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sejalan pada harapan dan kebutuhan pelanggan, sehingga akan mendorong pelanggan berkunjung kembali untuk melakukan transaksi jasa sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar memperhatikan fasilitas yang tersedia untuk pelanggan. Seperti ruang tunggu yang nyaman serta kapasitas daya tampung lebih banyak dan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahan lainnya yang mendukung kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan yang sejalan

pada keinginan pelanggan dan fasilitas yang baik dan memenuhi hal yang dibutuhkan pelanggan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. (2) untuk calon sarjana yang ingin menyelidiki aspek serupa, khususnya dampak kualitas layanan dan kenyamanan 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

- Baliportalnews. 2021. Tanggapi Maraknya Kasus Mafia Tanah di Bali, Jamaruli Manihuruk Tekankan Pengawasan Terhadap Profesi Notaris. Terdapat di <https://baliportalnews.com/2021/12/tanggapi-maraknya-kasus-mafia-tanah-di-bali-jamaruli-manihuruk-tekankan-pengawasan-terhadap-profesi-notaris/> (diakses pada tanggal 10 Januari 2023)
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafizha, dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express (Studi Kasus pada Pelanggan J&T Express Cabang Kota Sumbawa Besar). *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol 2, No 1.
- Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Bali. 2022. Tutup Tahun 2022 Dengan Catatan Positif, Kanwil Kemenkumham Bali Gelar Refleksi Akhir Tahun. <https://rutanegara.kemenkumham.go.id/informasi-publik/informasi-lelang?view=article&id=673> (diakses pada tanggal 10 Januari 2023)
- Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. 2021. Daftar PPAT. <https://www.atrbpn.go.id/daftar-ppat>. (diakses pada tanggal 10 Januari 2023)
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks: Jakarta.
- Kotler, Philip. dan K.L. Keller. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga. Kotler, Philip. dan K.L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Erlangga. Jakarta
- Maramis, dkk (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA* Vol.6 No.3, Hal 1658-1667.
- Maydiana. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga* Volume 07, No 02.
- Presiden Republik Indonesia Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2004 Jabatan Notaris.
- Rutjuhan. 2020. Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Jurnal Pamator* Volume 13, No 1.
- Sugiyono, 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi X. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F., G. Chandra dan D. Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta; Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta
- Tresiya, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri. *JIMEK* Volume 1.