



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Notaris & Ppat Yuyun Mintarsih, Sh., M.Kn Di Kabupaten Bandung Barat

Aulia Rahma Agysta¹, Alda Ramadhika²

Universitas Teknologi Digital Bandung^{1,2}

Received: 06 Februari 2026
Revised: 16 Februari 2026
Accepted: 28 Februari 2026

Abstrak

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi yang pesat, kualitas pelayanan menjadi aspek krusial dalam keberhasilan sektor jasa, termasuk pada Kantor Notaris & PPAT. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Yuyun Mintarsih, S.H., M.Kn di Kabupaten Bandung Barat. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi linier sederhana. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 36 responden dan dianalisis menggunakan SPSS versi 25. Hasil uji normalitas dan linieritas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan memiliki hubungan linier antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan klien (Y). Uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien, dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,020 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Selain itu, hasil uji korelasi Pearson sebesar 0,501 menunjukkan hubungan sedang antara kedua variabel. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan klien secara signifikan, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kepercayaan dan loyalitas terhadap kantor notaris. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu menjadi prioritas dalam praktik notariat untuk mempertahankan dan memperluas basis klien.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Klien, Notaris, Regresi Linier, Kantor PPAT.*

(*) Corresponding Author: aulia11211137@digitechuniversity.ac.id

How to Cite: Agysta, A., & Ramadhika, A. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Notaris & Ppat Yuyun Mintarsih, Sh., M.Kn Di Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(3.D), 1-22. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/12778>.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam dunia bisnis, termasuk di sektor jasa hukum seperti Kantor Notaris. Notaris berperan sebagai pejabat publik yang memberikan layanan hukum, seperti penyusunan Akta dan dokumen resmi. Kualitas pelayanan yang tinggi tidak hanya berdampak pada kepuasan klien, tetapi juga pada reputasi dan keberlangsungan praktik Notaris itu sendiri. Menurut Kotler (2016), kepuasan klien adalah hasil dari perbandingan antara harapan klien dan kinerja yang dirasakan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam industri jasa, termasuk dalam praktik Notaris. Notaris berperan sebagai pejabat umum yang memberikan layanan hukum kepada masyarakat, mulai dari Pembuatan Akta hingga pengesahan dokumen resmi. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan klien yang pada gilirannya akan membangun kepercayaan dan loyalitas terhadap Kantor Notaris. Menurut Zeithmal (2018), kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusi pada pengalaman positif kepada klien dan dapat menjadi faktor penentu dalam memilih jasa Notaris. Pelayanan notaris yang cepat, transparan, dan komunikatif menjadi tuntutan utama masyarakat saat ini, mengingat klien cenderung menghindari proses birokrasi yang lambat dan kurang informatif.

Kepuasan klien adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan pengalaman yang nyata yang diterima. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan klien, maka mereka akan

merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan dibawah ekspektasi, kepuasan klien akan menurun. Hal ini sejalan dengan Penelitian oleh Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa Kepuasan Klien berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan Kembali jasa yang sama.

Dalam studi Putri & Rahmawati (2022), ditemukan bahwa 74% klien memilih menggunakan kembali jasa notaris apabila mereka merasa dilayani secara ramah, informatif, dan prosedural. Namun, masih banyak keluhan publik yang muncul terutama dalam aspek kejelasan informasi dan ketepatan waktu.

Namun, meskipun pentingnya Kualitas Pelayanan, masih banyak Kantor Notaris yang menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Beberapa diantaranya meliputi kurangnya pemahaman tentang kebutuhan klien dan keterbatasan Sumber Daya menurut Hamsan (2020), tantangan ini dapat menghambat peningkatan Kepuasan Klien dan berdampak pada reputasi Kantor Notaris.

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa beberapa kantor notaris di Kabupaten Bandung Barat belum mampu memberikan informasi yang konsisten dan akurat kepada klien mengenai waktu penyelesaian dokumen, biaya layanan, serta alur proses hukum yang harus ditempuh. Hal ini memunculkan keluhan dari klien, terutama mereka yang berasal dari kalangan perseorangan atau pelaku UMKM, yang mengharapkan pelayanan cepat, jelas, dan responsif.

Sebagian besar keluhan tersebut mengarah pada buruknya komunikasi petugas, ketidaksiapan SDM dalam menjelaskan prosedur secara rinci, serta kurangnya pelatihan dalam menghadapi beragam karakteristik klien. Padahal, dalam konteks jasa hukum, persepsi klien terhadap kepastian dan kejelasan sangat krusial untuk membangun kepercayaan dan loyalitas.

Tantangan-tantangan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga mencerminkan perlunya penguatan manajemen SDM, seperti pelatihan pegawai dalam etika pelayanan, komunikasi, serta kepekaan terhadap kebutuhan klien. Robbins (2017) menekankan bahwa organisasi jasa yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan harus terlebih dahulu membenahi sistem pengelolaan SDM-nya secara menyeluruh.

Namun, hingga kini belum banyak penelitian yang secara khusus mengaitkan kualitas pelayanan notaris dengan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dalam konteks lokal seperti di Kabupaten Bandung Barat. Sebagian besar studi terdahulu cenderung hanya meninjau hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan secara umum, tanpa menyentuh faktor internal seperti kompetensi, pelatihan, dan sistem kerja SDM.

Dalam konteks manajemen organisasi, kualitas pelayanan sangat berkaitan erat dengan efektivitas manajemen sumber daya manusia. SDM merupakan aset vital dalam setiap organisasi jasa, karena keberhasilan pelayanan sangat tergantung pada kualitas kinerja pegawai. Dalam dunia notariat, pegawai tidak hanya dituntut memahami prosedur hukum, tetapi juga harus memiliki keterampilan interpersonal, etika profesi, serta kemampuan dalam mengelola waktu dan respons terhadap kebutuhan klien. Semua aspek tersebut harus dibina melalui fungsi-fungsi manajemen SDM, seperti perencanaan kebutuhan tenaga kerja, rekrutmen yang selektif, pelatihan dan pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, serta sistem penghargaan dan motivasi.

Menurut Hasibuan (2016), manajemen SDM bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai guna mencapai tujuan organisasi, yang dalam hal ini adalah memberikan pelayanan terbaik kepada klien. Tanpa dukungan SDM yang andal dan terkelola dengan baik, maka standar pelayanan yang diharapkan tidak akan tercapai. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di kantor notaris tidak bisa dilepaskan dari pembenahan aspek manajemen SDM secara menyeluruh. SDM yang berkualitas akan memberikan pengalaman pelayanan

yang tidak hanya efisien tetapi juga manusiawi, karena interaksi antara klien dan pegawai menjadi titik sentral dalam membangun kepercayaan terhadap lembaga hukum.

Berbagai studi sebelumnya menunjukkan adanya hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Klien di sektor jasa. Misalnya, penelitian oleh (Arifin, 2019), menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan berbanding lurus dengan Tingkat Kepuasan Klien. Sementara itu, studi oleh Dewi & Handayani (2021) yang meneliti 112 klien notaris di Jawa Barat juga menemukan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan klien, terutama terkait waktu penyelesaian dan kejelasan komunikasi. Temuan ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut, khususnya dalam konteks Pelayanan Notaris.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn di Kabupaten Bandung Barat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan yang mereka tawarkan. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Klien, kantor notaris diharapkan dapat merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan layanan mereka.

Salah satu strategi tersebut adalah dengan memperkuat manajemen SDM, terutama dalam membangun budaya kerja pelayanan, pembinaan pegawai yang adaptif terhadap kebutuhan klien, serta peningkatan kapabilitas teknis dan komunikasi hukum. Hal ini sejalan dengan pendapat Mangkunegara (2015) yang menyebut bahwa peningkatan kinerja pelayanan publik harus dimulai dari perbaikan pengelolaan SDM secara terencana.

Hal ini menjadi penting untuk diteliti lebih dalam, mengingat sebagian besar penelitian terdahulu hanya membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien secara umum, tanpa menggali secara spesifik faktor-faktor ketidakpastian dan persepsi waktu layanan dalam konteks kantor notaris tertentu. Sementara itu, klien jasa notaris kerap dihadapkan pada kebutuhan akan kepastian hukum, kejelasan proses, serta keandalan waktu penyelesaian yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan mereka terhadap institusi notaris.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan dan kepuasan klien di Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH.,M.Kn dengan fokus spesifik pada bagaimana ketidakpastian dan estimasi waktu penyelesaian yang diberikan memengaruhi persepsi klien terhadap keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) layanan.

Penelitian ini akan dilakukan dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KLIEN PADA KANTOR NOTARIS & PPAT YUYUN MINTARSIH,SH.,M.Kn DI KABUPATEN BANDUNG BARAT”**. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih terukur dan berorientasi pada kebutuhan klien, serta mampu mendorong terwujudnya pelayanan notaris yang lebih profesional dan berkelanjutan di masa yang akan datang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (X) sebagai variabel independen dan kepuasan klien (Y) sebagai variabel dependen. Penelitian asosiatif, menurut Widiyanto (2020:15), merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk melihat hubungan antara dua variabel atau lebih, baik itu hubungan kausal (sebab-akibat) maupun hubungan korelatif.

Pendekatan kuantitatif digunakan karena mampu memberikan gambaran hubungan antar variabel secara objektif melalui data yang terukur secara numerik. Wibowo dan Sari

(2022:9) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif adalah metode ilmiah yang menekankan pada analisis data berupa angka-angka dan diolah menggunakan teknik statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Dengan menggunakan metode ini, penelitian dapat mengidentifikasi apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien secara statistik.

Secara lebih khusus, penelitian ini dilaksanakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan oleh kualitas pelayanan (X) dalam membentuk tingkat kepuasan klien (Y) di Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn., yang berlokasi di Kabupaten Bandung Barat. Dalam pengukuran variabel, penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai instrumen untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap indikator-indikator kualitas pelayanan dan kepuasan klien. Skala ini memudahkan pengukuran secara kuantitatif terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan dalam kuesioner.

Menurut Nugroho (2018) dan Fitri Yani (2024), penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami hubungan kausal antara dua atau lebih variabel. Dalam konteks ini, variabel kualitas layanan diposisikan sebagai faktor penyebab (eksogen), sementara kepuasan klien diposisikan sebagai variabel yang dipengaruhi (endogen). Penelitian ini tidak hanya berupaya menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan, tetapi juga bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa kuat pengaruh yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap pembentukan kepuasan yang dirasakan oleh klien.

Lebih jauh lagi, pendekatan asosiatif-kuantitatif ini memungkinkan peneliti untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta mengaplikasikan analisis regresi linier untuk mengetahui kekuatan hubungan antara variabel X dan Y. Pendekatan ini sangat relevan dalam konteks pelayanan jasa, di mana persepsi klien terhadap kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan keberlanjutan hubungan antara penyedia layanan dan klien.

Dengan demikian, penggunaan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini tidak hanya memberikan hasil yang terukur dan dapat diuji secara statistik, tetapi juga memberikan dasar ilmiah yang kuat untuk pengambilan keputusan dan perbaikan kualitas pelayanan di lingkungan kerja profesional seperti Kantor Notaris & PPAT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian Ilmiah Responden

Pada bagian ini menyajikan gambaran umum mengenai karakteristik responden yang berpartisipasi dalam penelitian, meliputi aspek jenis kelamin dan usia. Tujuannya adalah untuk memberikan konteks awal mengenai latar belakang responden, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan yang dirasakan. Penyajian data dilakukan secara kuantitatif melalui tabel frekuensi dan persentase agar distribusi responden dapat terlihat dengan jelas dan sistematis.

Tabel Jenis Kelamin
JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	11	30.6	30.6	30.6
	Perempuan	25	69.4	69.4	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Sumber: Diolah penulis (2025)

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, dengan total 25 orang, yang setara dengan 69,4% dari keseluruhan responden. Di sisi lain, responden laki-laki berjumlah 11 orang, yang mewakili 30,6%. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan dalam pengisian kuesioner lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki.

Tabel Usia Responden

		USIA			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	<30 TAHUN	20	55.6	55.6	55.6
	>30-40TAHUN	14	38.9	38.9	94.4
	>40TAHUN	2	5.6	5.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Sumber: Diolah penulis (2025)

Dari segi usia, sebagian besar responden berada dalam kelompok usia di bawah 30 tahun, yaitu sebanyak 20 orang atau 55,6%. Responden yang berusia antara 30 hingga 40 tahun berjumlah 14 orang (38,9%), sedangkan kelompok usia di atas 40 tahun hanya terdiri dari 2 orang, yang merupakan 5,6% dari total responden. Data ini menunjukkan bahwa kelompok usia muda mendominasi partisipasi dalam survei.

Gambaran Umum Variabel

A. Gambaran Umum Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan di Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH,SH.,M.Kn Kualitas pelayanan di kantor notaris adalah seberapa baik layanan yang diberikan oleh notaris dan stafnya dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan klien. Ini adalah penilaian klien terhadap seluruh pengalaman mereka saat berinteraksi dengan kantor notaris. Kualitas ini bukan hanya tentang hasil akhir, seperti sahnya suatu akta, tetapi juga proses bagaimana layanan tersebut disampaikan

1. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Untuk hasil interpretasi, katagori rentang skor yang dimana termasuk kedalam katagori rendah ketika skor nya mencapai 2 sampai 4, jika skornya 5 sampai 7 maka skornya sedang, dan jika skornya mencapai 8 sampai 10 maka dikatagorikan tinggi. Maka hal tersebut dicantumkan didalam tabel berikut:

Tabel Hasil Penelitian Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)			
Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	%
2 < X < 4	Rendah	1	3%
5 < X < 7	Sedang	7	19%
8 < X < 10	Tinggi	28	78%
	N	36	100%

Sumber: Diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel di atas Bukti Fisik (*Tangibles*) menunjukan ada 78 % yang berada pada kategori tinggi, 19% yang masuk kedalam kategori sedang dan hanya ada 3% yang masuk kedalam kategori rendah. Dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik (*Tangibles*) berada pada tingkatan tinggi.

2. Distribusi Frekuensi Keandalan (*Reliability*)

Untuk hasil interpretasi, katagori rentang skor yang dimana termasuk kedalam katagori rendah ketika skor nya mencapai 2 sampai 4, jika skornya 5 sampai 7 maka skornya sedang, dan jika skornya mencapai 8 sampai 10 maka dikatagorikan tinggi. Maka hal tersebut dicantumkan didalam tabel berikut:

Tabel Hasil Penelitian Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (<i>Reliability</i>)			
Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	%
$2 < X < 4$	Rendah	0	0%
$5 < X < 7$	Sedang	12	33%
$8 < X < 10$	Tinggi	24	67%
	N	36	100%

Sumber: Diolah

Berdasarkan tabel

(*Reliability*) menunjukkan ada 67% yang berada pada kategori tinggi, 33% yang masuk kedalam kategori sedang dan tidak ada yang masuk kedalam kategori rendah. Dapat disimpulkan bahwa Keandalan (*Reliability*) berada pada tingkatan tinggi.

3. Distribusi Frekuensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Untuk hasil interpretasi, katagori rentang skor yang dimana termasuk kedalam katagori rendah ketika skor nya mencapai 2 sampai 4, jika skornya 5 sampai 7 maka skornya sedang, dan jika skornya mencapai 8 sampai 10 maka dikatagorikan tinggi. Maka hal tersebut dicantumkan didalam tabel berikut:

Tabel Hasil Penelitian Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	%
$2 < X < 4$	Rendah	0	0%
$5 < X < 7$	Sedang	7	19%
$8 < X < 10$	Tinggi	29	81%
	N	36	100%

Sumber: Diolah

Berdasarkan tabel (*Responsiveness*) yang berada pada yang masuk kedalam tidak ada yang masuk rendah. Dapat

Daya Tanggap (*Responsiveness*) berada pada tingkatan tinggi.

4. Distribusi Frekuensi Jaminan (*Assurance*)

Untuk hasil interpretasi, katagori rentang skor yang dimana termasuk kedalam katagori rendah ketika skor nya mencapai 2 sampai 4, jika skornya 5 sampai 7 maka skornya sedang, dan jika skornya mencapai 8 sampai 10 maka dikatagorikan tinggi. Hal tersebut dicantumkan didalam tabel berikut:

Tabel Hasil Penelitian Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (<i>Assurance</i>)			
Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	%
$2 < X < 4$	Rendah	6	17%
$5 < X < 7$	Sedang	30	83%
$8 < X < 10$	Tinggi	0	0%
	N	36	100%

Sumber: Diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel di atas Jaminan (*Assurance*) menunjukan tidak ada yang masuk pada kategori tinggi, 83% yang masuk kedalam kategori sedang dan 17% yang masuk kedalam kategori rendah. Dapat disimpulkan bahwa Jaminan (*Assurance*) berada pada tingkatan sedang.

5. **Distribusi Frekuensi Empati (*Empathy*)**
 Untuk hasil interpretasi, katagori rentang skor yang dimana termasuk kedalam katagori rendah ketika skor nya mencapai 2 sampai 4, jika skornya 5 sampai 7 maka skornya sedang, dan jika skornya mencapai 8 sampai 10 maka dikatagorikan tinggi. Maka hal tersebut dicantumkan didalam tabel berikut:

Tabel Hasil Penelitian Empati (*Empathy*)

Empati (<i>Empathy</i>)			
Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	%
2 < X < 4	Rendah	0	0%
5 < X < 7	Sedang	4	11%
8 < X < 10	Tinggi	32	89%
	N	36	100%

Sumber: Diolah penulis
 Berdasarkan tabel di (*Empathy*)menunjukan 89% kategori tinggi, 11% yang kategori sedang dan tidak kedalam kategori rendah. disimpulkan bahwa (*Empathy*) berada pada tingkatan tinggi.

(2025)
 atas Empati yang masuk pada masuk kedalam ada yang masuk Dapat Empati

B. Gambaran Umum Kepuasan Klien

Kepuasan Klien di Kantor Notaris YUYUN MINTARSIH,SH.,M.Kn Kepuasan klien di kantor notaris adalah perasaan senang atau tidak senang yang muncul setelah klien membandingkan kinerja (atau hasil) layanan yang mereka terima dengan harapan awal mereka. Ini adalah evaluasi akhir klien terhadap keseluruhan pengalaman yang mereka dapatkan dari notaris. Ketika layanan yang diberikan oleh kantor notaris sesuai atau bahkan melebihi harapan klien, maka klien akan merasa puas. Sebaliknya, jika layanan tidak memenuhi harapan, klien akan merasa tidak puas.

1. **Distribusi Frekuensi Kesesuaian Harapan (*Expectation Confirmation / Disconfirmation*)**

Untuk hasil interpretasi, katagori rentang skor yang dimana termasuk kedalam katagori rendah ketika skor nya mencapai 2 sampai 4, jika skornya 5 sampai 7 maka skornya sedang, dan jika skornya mencapai 8 sampai 10 maka dikatagorikan tinggi. Maka hal tersebut dicantumkan didalam tabel berikut:

Tabel Hasil Penelitian Kesesuaian Harapan (*Expectation Confirmation/Disconfirmation*)

Kesesuaian Harapan (<i>Expectation Confirmation/Disconfirmation</i>)			
Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	%
2 < X < 4	Rendah	2	6%
5 < X < 7	Sedang	8	22%
8 < X < 10	Tinggi	26	72%
	N	36	100%

Sumber: Diolah
 Berdasarkan Kesesuaian Harapan

penulis (2025)
 tabel di atas (*Expectation*

Confirmation/Disconfirmation) menunjukan ada 72 % yang berada pada kategori tinggi, 22% yang masuk kedalam kategori sedang dan hanya ada 6% yang masuk kedalam kategori rendah. Dapat disimpulkan bahwa Kesesuaian Harapan (*Expectation Confirmation/Disconfirmation*) berada pada tingkatan tinggi.

2. **Distribusi Frekuensi Persepsi Kualitas (*Perceived Quality*)**

Untuk hasil interpretasi, katagori rentang skor yang dimana termasuk kedalam katagori rendah ketika skor nya mencapai 2 sampai 4, jika skornya 5 sampai 7 maka skornya sedang, dan jika skornya mencapai 8 sampai 10 maka dikatagorikan tinggi. Maka hal tersebut dicantumkan didalam tabel berikut:

Tabel Hasil Penelitian Persepsi Kualitas (*Perceived Quality*)

Persepsi Kualitas (<i>Perceived Quality</i>)			
Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	%
$2 < X < 4$	Rendah	1	3%
$5 < X < 7$	Sedang	8	22%
$8 < X < 10$	Tinggi	27	75%
	N	36	100%

Sumber: Diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel di atas Persepsi Kualitas (*Perceived Quality*) menunjukan ada 75 % yang berada pada kategori tinggi, 22% yang masuk kedalam kategori sedang dan hanya ada 3% yang masuk kedalam kategori rendah. Dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kualitas (*Perceived Quality*) berada pada tingkatan tinggi

3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Umum (*Overall Satisfaction*)

Untuk hasil interpretasi, katagori rentang skor yang dimana termasuk kedalam katagori rendah ketika skor nya mencapai 2 sampai 4, jika skornya 5 sampai 7 maka skornya sedang, dan jika skornya mencapai 8 sampai 10 maka dikatagorikan tinggi. Maka hal tersebut dicantumkan didalam tabel berikut:

Tabel Hasil Penelitian Kepuasan Umum (*Overall Satisfaction*)

Kepuasan Umum (<i>Overall Satisfaction</i>)			
Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	%
$2 < X < 4$	Rendah	1	3%
$5 < X < 7$	Sedang	9	25%
$8 < X < 10$	Tinggi	26	72%
	N	36	100%

Sumber: Diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel di atas Kepuasan Umum (*Overall Satisfaction*) menunjukan ada 72 % yang berada pada kategori tinggi, 25% yang masuk kedalam kategori sedang dan hanya ada 3% yang masuk kedalam kategori rendah. Dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Umum (*Overall Satisfaction*) berada pada tingkatan tinggi

4. Distribusi Frekuensi Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Untuk hasil interpretasi, katagori rentang skor yang dimana termasuk kedalam katagori rendah ketika skor nya mencapai 2 sampai 4, jika skornya 5 sampai 7 maka skornya sedang, dan jika skornya mencapai 8 sampai 10 maka dikatagorikan tinggi. Maka hal tersebut dicantumkan didalam tabel berikut:

Tabel Hasil Penelitian Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (<i>Willingness to Recommend</i>)			
Rentang Skor	Kategori	Frekuensi	%

2 < X < 4	Rendah	2	6%
5 < X < 7	Sedang	9	25%
8 < X < 10	Tinggi	25	69%
Rentang Skor		Kategori	Frekuensi
2 < X < 4	Rendah	2	6%
5 < X < 7	Sedang	9	25%
8 < X < 10	Tinggi	25	69%
		N	36
			100%

Sumber: Diolah Berdasarkan Kesediaan Untuk (Willingness to

penulis (2025) tabel di atas Merekomendasikan *Rekommend*) yang berada pada

menunjukkan ada 69 % kategori tinggi, 25% yang masuk kedalam kategori sedang dan hanya ada 6% yang masuk kedalam kategori rendah. Dapat disimpulkan bahwa Kesediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Rekomend*) berada pada tingkatan tinggi.

5. Distribusi Frekuensi Kesediaan Untuk Menggunakan Layanan Kembali (*Willingness to Repatronize*)

Untuk hasil interpretasi, katagori rentang skor yang dimana termasuk kedalam katagori rendah ketika skor nya mencapai 2 sampai 4, jika skornya 5 sampai 7 maka skornya sedang, dan jika skornya mencapai 8 sampai 10 maka dikatagorikan tinggi. Maka hal tersebut dicantumkan didalam tabel berikut:

Tabel Hasil Penelitian Kesediaan Untuk Merekomendasikan Layanan Kembali (*Willingness to Repatronize*)

Sumber: Diolah penulis (2025)

Berdasarkan tabel di atas Kesediaan Untuk Merekomendasikan Layanan Kembali (*Willingness to Repatronize*) menunjukkan ada 69 % yang berada pada kategori tinggi, 25% yang masuk kedalam kategori sedang dan hanya ada 6% yang masuk kedalam kategori rendah. Dapat disimpulkan bahwa Kesediaan Untuk Merekomendasikan Layanan Kembali (*Willingness to Repatronize*) berada pada tingkatan tinggi.

Teknik Pengujian Instrumen

A. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menguji hubungan antara masing-masing item pertanyaan dalam kuesioner dengan skor total dari variabel yang bersangkutan. Metode analisis yang digunakan adalah korelasi Pearson Product Moment, dengan bantuan perangkat lunak statistik SPSS. Adapun kriteria dalam menentukan validitas item adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (p-value) ≤ 0,05, maka item tersebut dinyatakan valid, yang berarti item tersebut memiliki hubungan yang signifikan dengan total skor variabel.
2. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (p-value) > 0,05, maka item dinyatakan tidak valid, artinya tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan total skor dan disarankan untuk direvisi atau dihilangkan

Melalui proses ini, hanya item-item yang memenuhi syarat validitas yang akan digunakan dalam analisis lanjutan, sehingga dapat menjamin bahwa hasil penelitian bersifat akurat dan dapat diandalkan (Tanzeh, 2009).

Adapun hasil dari uji validitas adalah sebagai berikut :

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel X

UJI VALIDITAS VARIABEL X KUALITAS PELAYANAN												
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	KUALITAS PELAYANAN
X1	Pearson Correlation	1	.833**	.450**	.268	.588**	.363*	.455**	.585**	.590**	.694**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.114	.000	.030	.005	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X2	Pearson Correlation	.833**	1	.590**	.525**	.550**	.334*	.576**	.571**	.625**	.636**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.001	.046	.000	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X3	Pearson Correlation	.450**	.590**	1	.508**	.562**	.168	.248	.414*	.395*	.409*	.648**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000		.002	.000	.326	.144	.012	.017	.013	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X4	Pearson Correlation	.268	.525**	.508**	1	.492**	.177	.515**	.407*	.495**	.443**	.856**
	Sig. (2-tailed)	.114	.001	.002		.002	.302	.001	.014	.002	.007	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X5	Pearson Correlation	.588**	.550**	.562**	.492**	1	.495**	.592**	.700**	.604**	.698**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.002		.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X6	Pearson Correlation	.363*	.334*	.168	.177	.495**	1	.468**	.537**	.371*	.373*	.553**
	Sig. (2-tailed)	.030	.046	.326	.302	.002		.004	.001	.026	.025	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X7	Pearson Correlation	.455**	.576**	.248	.515**	.592**	.468**	1	.617**	.681**	.529**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.144	.001	.000	.004		.000	.000	.001	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X8	Pearson Correlation	.585**	.571**	.414*	.407*	.700**	.537**	.617**	1	.638**	.572**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.012	.014	.000	.001	.000		.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X9	Pearson Correlation	.590**	.625**	.395*	.495**	.604**	.371*	.681**	.638**	1	.576**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.017	.002	.000	.026	.000	.000		.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
X10	Pearson Correlation	.694**	.636**	.409*	.443**	.698**	.373*	.529**	.572**	.578**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

Berdasarkan data hasil uji validitas di atas menunjukkan R hitung > R tabel atau R hitung > 0,3291. Maka dari 10 pernyataan kualitas pelayanan dinyatakan valid.

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Y

UJI VALIDITAS VARIABEL Y KEPUASAN KLIEN												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	KEPUASAN KLIEN
Y1	Pearson Correlation	1	.514**	.589**	.553**	.477**	.376*	.651**	.608**	.538**	.478**	.737**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.003	.024	.000	.002	.001	.003	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Y2	Pearson Correlation	.514**	1	.445**	.660**	.404*	.535**	.646**	.608**	.536**	.596**	.770**
	Sig. (2-tailed)	.001		.007	.000	.015	.001	.000	.000	.001	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Y3	Pearson Correlation	.589**	.445**	1	.664**	.642**	.484**	.627**	.529**	.601**	.317	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.000	.000	.003	.000	.001	.000	.060	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Y4	Pearson Correlation	.553**	.660**	.664**	1	.631**	.687**	.676**	.506**	.581**	.544**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.002	.000	.001	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Y5	Pearson Correlation	.477**	.404*	.642**	.631**	1	.488**	.488**	.488**	.488**	.488**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.003	.015	.000	.000		.003	.003	.003	.003	.003	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Y6	Pearson Correlation	.376*	.535**	.484**	.687**	.676**	1	.716**	.729**	.729**	.626**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.024	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Y7	Pearson Correlation	.651**	.608**	.627**	.676**	.676**	.716**	1	.752**	.729**	.626**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Y8	Pearson Correlation	.608**	.536**	.529**	.581**	.488**	.729**	.752**	1	.572**	.572**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Y9	Pearson Correlation	.538**	.536**	.601**	.581**	.488**	.729**	.715**	.528**	1	.572**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Y10	Pearson Correlation	.478**	.596**	.317	.544**	.488**	.488**	.488**	.488**	.488**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.060	.001	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
KEPUASAN KLIEN	Pearson Correlation	.737**	.770**	.763**	.832**	.655**	.773**	.890**	.789**	.794**	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

Berdasarkan data hasil uji validitas di atas, menunjukkan bahwa nilai R hitung > R tabel (0,3291). Dengan demikian, seluruh 10 pernyataan terkait kepuasan klien dinyatakan valid.

B. Uji Reabilitas

Dasar pengambilan keputusan Uji Reliabilitas Dalam bukunya (V. Wiratna Sjarweni, 2014. Spss Untuk Penelitian) mengatakan bahwa kuesioner atau angket dapat dinyatakan reliabel jika nilai hasil pengujian reliabilitas SPSS Cronbach's Alpha diatas 0.60.

- a. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0.60, maka data dikatakan reliabel atau konsisten.
- b. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0.60, maka data dikatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Adapun hasil dari uji reabilitas, dapat dilihat pada table berikut :

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)

**Reliability X
Kualitas Pelayanan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	10

Sumber data: Output Program SPSS versi 25
HASIL UJI RELIABILITAS VARIABEL X = RELIABEL
Tabel Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Klien (Y)

Sumber data: Output
HASIL UJI

Reliability Y : Kepuasan Klien	
Cronbach's Alpha	N of Items
.923	10

Program SPSS versi 25
RELIABILITAS

VARIABEL Y = RELIABEL

Hasil Pengolahan Data

A. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mengevaluasi apakah data yang dimiliki menyebar secara normal. Distribusi normal menjadi salah satu prasyarat utama dalam sejumlah analisis statistik, seperti regresi, ANOVA, dan metode parametrik lainnya. Tujuan dari uji ini adalah untuk memastikan bahwa data memenuhi kriteria distribusi normal, sehingga hasil analisis dapat dipercaya dan ditafsirkan dengan tepat.

Beberapa metode yang sering digunakan dalam uji normalitas antara lain Kolmogorov-Smirnov, Shapiro-Wilk, serta Anderson-Darling. Apabila data terdistribusi normal, maka nilai p (p-value) yang dihasilkan dari uji ini akan lebih besar dari ambang signifikansi (contohnya 0,05), yang menandakan bahwa tidak ada perbedaan signifikan dari distribusi normal.

Tabel Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		36	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.70865715	
Most Extreme Differences	Absolute	.134	
	Positive	.098	
	Negative	-.134	
Test Statistic		.134	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.101	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.097	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.089
		Upper Bound	.105

Sumber data: Output Program SPSS versi 25
Hasil Uji Normalitas = Normal / Berdistribusi Normal

Dasar pengambilan keputusan Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

- Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0.05 maka data penelitian dinyatakan berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0.05 maka data penelitian dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,101 dan Monte Carlo Sig. sebesar 0,097. Kedua nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05, yang menunjukkan bahwa data residual mengikuti distribusi normal. Oleh karena itu, asumsi normalitas pada data telah terpenuhi, sehingga data tersebut dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

2. Uji linieritas

Uji linieritas adalah metode statistik yang digunakan untuk menentukan apakah terdapat hubungan linier antara dua variabel, yaitu variabel independen dan dependen. Uji ini sangat penting dilakukan sebelum melakukan analisis regresi, karena regresi linear hanya dapat diterapkan jika hubungan antara variabel tersebut bersifat linier. Jika hasil uji menunjukkan bahwa penyimpangan dari linieritas tidak signifikan ($p\text{-value} > 0,05$), maka hubungan antara kedua variabel adalah linier. Dasar pengambilan keputusan Uji Linieritas

- a. Jika nilai Deviation from Linierity Sig. > 0.05, maka ada hubungan yang linier secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
- b. Jika nilai Deviation from Linierity Sig. < 0.05, maka tidak ada hubungan yang linier secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Tabel Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN KLIEN * KUALITAS PELAYANAN	Between (Combined) Groups	1734.756	15	115.650	8.866	.000
	Linearity	1514.244	1	1514.244	116.086	.000
	Deviation from Linearity	220.511	14	15.751	1.207	.342
Within Groups		260.883	20	13.044		

Sumber data: Output Program SPSS versi 25

Hasil Uji Linieritas = Linier

Berdasarkan hasil uji linieritas yang ditampilkan dalam tabel ANOVA, nilai signifikansi untuk Deviation from Linearity adalah 0,342. Nilai ini lebih besar dari batas signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada penyimpangan signifikan dari hubungan linier antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan klien. Dengan demikian, hubungan antara kedua variabel tersebut dinyatakan linier dan memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi linear.

B. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara satu variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Tujuan dari uji ini adalah untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta untuk membentuk model persamaan garis regresi. Analisis ini juga dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen. Dasar pengambilan Keputusan Uji T (Parsial)

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0.05 maka ada pengaruh secara parsial (masing-masing) antara variabel X terhadap variabel Y.

2. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0.05 maka tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel X terhadap variabel Y.

Tabel Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-2.173	4.107		-.529	.600
	KUALITAS PELAYANAN	1.020	.099	.871	10.342	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KLIEN

Sumber data: Output Program SPSS versi 25

$$Y = -2.173 + 1.020X$$

Di sini, Y mewakili kepuasan klien, dan X mewakili kualitas pelayanan. Mari kita pahami makna dari setiap komponen:

Nilai Konstanta (a) = -2.173: Angka ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan (X) adalah nol (tidak ada kualitas pelayanan sama sekali), maka kepuasan klien (Y) diperkirakan akan berada pada nilai negatif 2.173. Ini mengindikasikan bahwa tanpa adanya kualitas pelayanan, kepuasan klien justru akan berada di bawah titik nol, bisa diartikan sebagai ketidakpuasan yang signifikan.

Koefisien Regresi (b) = 1.020: Nilai positif ini mengindikasikan adanya pengaruh positif yang kuat dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien. Lebih lanjut, ini berarti bahwa setiap kenaikan satu satuan (atau 1%) dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan klien sebesar 1.020 satuan.

C. Uji Koefisien Determinasi

Uji determinasi adalah metode statistik yang dipakai untuk mengukur seberapa baik variabel independen (penjelas) mampu menjelaskan variabel dependen (yang dijelaskan). Hasil uji ini diwakili oleh koefisien determinasi (R²), yang nilainya berkisar antara 0 sampai 1. Semakin tinggi nilai R², semakin besar pula proporsi variasi dalam variabel dependen yang bisa dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi.

tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R		Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.871 ^a	.759	.752	3.763

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber data: Output Program SPSS versi 25

Berdasarkan tabel output diatas, Diketahui nilai Koefisien Determinasi atau R Square sebesar 0.759 R Square ini hasil dari pengkuadratan nilai Koefisien Korelasi atau R, yaitu $0.871 \times 0.871 = 0.759$. Besarnya angka Koefisien Determinasi (R Square) adalah 0.759 atau 75.9% mengandung arti bahwa Variabel X (Kualitas Pelayanan) secara Parsial Berpengaruh terhadap Variabel Y (Kepuasan Klien) sebesar 75.9%. Sedangkan sisanya ($100\% - 75.9\% = 24.1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran signifikan dalam menjelaskan tingkat kepuasan klien.

Pengujian Hipotesis

A. Uji T

Dasar pengambilan Keputusan Uji T (Parsial)

1. Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.)
 - a. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0.05 maka ada pengaruh secara parsial (masing-masing) antara variabel X terhadap variabel Y.
 - b. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0.05 maka tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel X terhadap variabel Y.
2. Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dengan t tabel.
 - a. Jika nilai t hitung > t tabel maka ada pengaruh secara parsial (masing-masing) antara variabel X terhadap variabel Y.
 - b. Jika nilai t hitung < t tabel maka tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel X terhadap variabel Y.

Diketahui nilai t tabel

N = Jumlah responden

K = jumlah variabel Independen

T tabel = ($\alpha/2$; n-k-1 atau df residual)

T tabel = (0.05/2 ; 36-1-1)

T tabel = (0.025 ; 34)

T tabel = 2.032

Tabel Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.173	4.107		-.529	.600
	KUALITAS PELAYANAN	1.020	.099	.871	10.342	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN KLIEN

Hasil Uji T Regresi Linier Sederhana Menyatakan : Bahwa Variabel X berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Y dengan nilai Sig 0.001 < 0.05 dan t hitung 10.342 > t tabel 2.032. Dalam penelitian ini, kami ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan (variabel X) memiliki pengaruh terhadap kepuasan klien (variabel Y). Untuk itu, kami merumuskan dua hipotesis:

- Hipotesis Alternatif (Ha): kualitas pelayanan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.
- Hipotesis Nol (H0): kepuasan klien secara signifikan tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Hasil Uji Parsial : Berdasarkan analisis statistik (uji-t parsial), diperoleh hasil sebagai berikut:

- Nilai t-hitung: 5,316
- Nilai t-tabel: 2,01808
- Nilai Signifikansi (Sig.): 0,001

Interpretasi Hasil

Dari hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan klien (Y). Ini terlihat dari dua indikator utama:

- Nilai t-hitung (5,316) lebih besar dari nilai t-tabel (2,01808). Ini menunjukkan bahwa perbedaan yang diamati tidak mungkin terjadi secara kebetulan.
- Nilai signifikansi (0,001) lebih kecil dari 0,05. Nilai signifikansi yang kecil ini mengindikasikan bahwa kemungkinan hasil ini terjadi secara kebetulan sangatlah rendah.

Dengan demikian, berdasarkan kriteria pengambilan keputusan statistik, Hipotesis Nol (H₀) ditolak dan Hipotesis Alternatif (H_a) diterima. Artinya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memang secara signifikan memengaruhi kepuasan klien.

Pembahasan Penelitian

Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi persepsi dan kepuasan klien terhadap suatu lembaga jasa, termasuk kantor notaris. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dianalisis melalui lima dimensi utama berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Berdasarkan data hasil penelitian terhadap 36 responden, ditemukan bahwa kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori tinggi, dengan rincian sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*):

Sebanyak 78% responden menilai dimensi ini dalam kategori tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa kondisi fisik kantor, kebersihan ruang tunggu, kerapian dokumen, dan penampilan staf notaris memberikan kesan profesional dan representatif. Penilaian ini penting karena tampilan fisik adalah kesan pertama yang memengaruhi persepsi klien sebelum mereka menerima pelayanan lebih lanjut.

2. Keandalan (*Reliability*)

Sebanyak 67% responden menempatkan dimensi keandalan dalam kategori tinggi. Ini mengindikasikan bahwa kantor notaris mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Keandalan ini mencakup ketepatan waktu pembuatan akta, kejelasan prosedur, dan kepastian hukum yang diberikan. Meski nilainya cukup tinggi, proporsinya masih menunjukkan bahwa sepertiga responden merasa keandalan pelayanan perlu ditingkatkan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini memiliki nilai tertinggi kedua, yaitu 81% responden menilainya dalam kategori tinggi. Artinya, staf kantor notaris dianggap tanggap dalam menjawab pertanyaan, cepat dalam memberikan layanan, dan sigap merespons kebutuhan klien. *Responsiveness* yang tinggi mencerminkan adanya komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan penerima layanan, yang sangat menentukan tingkat kepercayaan klien.

4. Jaminan (*Assurance*)

Sebaliknya, dimensi ini hanya berada pada kategori sedang sebesar 83%, dengan tidak ada responden yang menilainya dalam kategori tinggi. Ini menunjukkan adanya persepsi kurang optimal terkait kepercayaan yang ditimbulkan dari kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas staf dalam memberikan rasa aman kepada klien. Hal ini bisa menjadi perhatian penting bagi pihak manajemen, karena klien notaris umumnya berurusan dengan dokumen penting dan legalitas hukum, sehingga membutuhkan jaminan profesionalisme yang tinggi.

5. Empati (*Empathy*)

Menjadi dimensi dengan skor tertinggi, 89% responden menilai empati dalam kategori tinggi. Ini menandakan bahwa staf kantor dinilai memiliki kemampuan untuk memberikan perhatian personal, mampu mendengarkan keluhan klien, dan menunjukkan sikap menghargai kebutuhan individual mereka. Empati tinggi menjadi kunci dalam membangun relasi jangka panjang antara klien dan notaris.

Secara keseluruhan, dari lima dimensi kualitas pelayanan, empat berada pada kategori tinggi dan satu pada kategori sedang. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Kantor Notaris

& PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn secara umum sudah sangat baik, namun masih ada ruang untuk perbaikan pada aspek *assurance* (jaminan), terutama yang berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan klien terhadap staf.

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ardiyanti & Sitorus (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Penelitian tersebut memperkuat temuan bahwa dimensi pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik memainkan peran penting dalam membentuk persepsi kepuasan klien. Hal serupa juga diungkapkan dalam penelitian Surti & Anggraeni (2020), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara langsung dan signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen tanpa melibatkan variabel mediasi lainnya.

Namun, bila dibandingkan dengan penelitian Jayantini dan Susila (2023) serta Kusuma (2024) yang menambahkan aspek fasilitas dalam meningkatkan kepuasan, maka dapat disimpulkan bahwa untuk semakin meningkatkan kualitas layanan, kantor notaris juga dapat mempertimbangkan peningkatan sarana pendukung, seperti ruang konsultasi yang nyaman, sistem antrian digital, atau pemanfaatan teknologi informasi untuk layanan daring.

Sebagai catatan tambahan, dimensi *assurance* yang masih berada di kategori sedang menjadi catatan penting, karena pada profesi Kantor Notaris & PPAT, kepercayaan klien terhadap kompetensi dan integritas pejabat notaris sangat krusial. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pada dimensi ini misalnya dengan pelatihan etika komunikasi hukum, peningkatan literasi digital staf, serta penyampaian informasi hukum secara transparan dan komunikatif akan sangat membantu dalam memperkuat persepsi profesionalisme dan jaminan hukum kepada klien.

Tingkat Kepuasan Klien dengan jasa di Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn

Kepuasan klien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan layanan jasa, termasuk dalam konteks layanan hukum dan administrasi di Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn. Dalam penelitian ini, kepuasan klien diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan persepsi dan evaluasi subjektif klien terhadap kualitas layanan yang mereka terima, yaitu: Kesesuaian Harapan (*Expectation Confirmation/Disconfirmation*), Persepsi Kualitas (*Perceived Quality*), Kepuasan Umum (*Overall Satisfaction*), Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*), Kesiediaan menggunakan layanan kembali (*Willingness to Repatronize*), dan Umpan balik positif.

Hasil distribusi frekuensi dari 36 responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan klien secara keseluruhan berada dalam kategori tinggi, yang ditunjukkan oleh hasil sebagai berikut:

1. Kesesuaian Harapan (*Expectation Confirmation/Disconfirmation*)

Sebanyak 72% responden menyatakan puas karena layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa proses pelayanan notaris, baik dalam hal ketepatan waktu, kejelasan informasi, maupun kenyamanan prosedur, sudah cukup sesuai dengan ekspektasi awal para klien.

2. Persepsi Kualitas (*Perceived Quality*)

Sebesar 75% responden menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan tergolong tinggi. Ini berarti klien menilai layanan yang diterima tidak hanya layak secara administratif, tetapi juga bernilai secara profesional, ditunjukkan melalui kejelasan hukum, responsivitas, dan kejelasan penjelasan dokumen yang disampaikan notaris.

3. Kepuasan Umum (*Overall Satisfaction*)

Sebanyak 72% responden menilai bahwa secara umum mereka puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor notaris. Ini merupakan indikator keseluruhan dari semua aspek layanan yang diterima, baik dari sisi teknis maupun interpersonal.

4. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan (*Willingness to Recommend*)

Sebanyak 69% klien menyatakan bersedia merekomendasikan kantor notaris ini kepada orang lain. Ini menunjukkan tingkat kepercayaan dan kepuasan yang cukup tinggi, karena klien yang merasa puas umumnya tidak ragu untuk merekomendasikan layanan kepada orang terdekat.

5. Kesiediaan menggunakan layanan kembali (*Willingness to Repatronize*)

Sebanyak 69% juga menyatakan akan menggunakan layanan notaris ini kembali di masa mendatang. Hal ini menandakan adanya loyalitas klien, yang merupakan hasil dari pengalaman layanan yang positif.

6. Umpan Balik Positif (dari indikator terbuka)

Sebagian besar responden juga menyampaikan testimoni yang baik, menunjukkan penghargaan terhadap sikap ramah, kecepatan pelayanan, serta kejelasan informasi hukum yang diberikan staf.

Secara umum, seluruh indikator menunjukkan bahwa tingkat kepuasan klien berada pada kategori tinggi, yang berarti bahwa Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn telah berhasil memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan klien, membangun citra profesional, dan membentuk hubungan jangka panjang dengan klien.

Hasil ini sejalan dengan temuan dari penelitian Rahmawati (2018) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang tinggi akan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan konsumen. Hal ini juga didukung oleh Surti dan Anggraeni (2020) yang menemukan bahwa kepuasan pelanggan secara langsung dipengaruhi oleh layanan yang diberikan. Bahkan, dalam penelitian Saraswati (2029) disebutkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi elemen mediasi penting yang dapat meningkatkan loyalitas terhadap kantor notaris.

Namun demikian, dibandingkan dengan penelitian P.F. Jayantini & Susila (2023) dan Kusuma (2024) yang memasukkan fasilitas fisik sebagai salah satu penentu penting kepuasan, penelitian ini belum secara eksplisit menggali lebih dalam peran fasilitas. Oleh karena itu, untuk peningkatan ke depan, selain menjaga kualitas interpersonal dan prosedural layanan, perlu pula ditingkatkan aspek kenyamanan fasilitas dan pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan hukum.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa klien Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn secara umum merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, baik dalam hal proses administrasi, interaksi dengan staf, maupun hasil akhir pelayanan hukum yang mereka peroleh.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Klien Di Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Secara teoritis, kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan atau klien, terutama dalam bidang jasa profesional seperti layanan Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn. Dalam konteks penelitian ini, kualitas pelayanan mencakup lima dimensi utama berdasarkan teori Servqual dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien, digunakan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil uji statistik, diperoleh beberapa temuan penting:

1. Koefisien Korelasi (R) = 0,871

Angka ini menunjukkan tingkat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan klien. Korelasi mendekati 1 berarti hubungan keduanya erat dan positif: semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan klien.

2. Koefisien Determinasi (R^2) = 0,759 atau 75,9%

Ini berarti bahwa 75,9% variabel kepuasan klien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 24,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan klien di kantor tersebut.

3. Uji-t (parsial)

Nilai t-hitung = 5,316 dan nilai signifikansi (Sig.) = 0,001 lebih kecil dari 0,05 serta t-hitung > t-tabel (5,316 > 2,018). Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien.

4. Persamaan regresi yang diperoleh:

$$Y = -2,173 + 1,020X$$

Artinya, setiap peningkatan 1 % dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan klien sebesar 1,020 satuan. Nilai konstanta negatif menunjukkan bahwa tanpa adanya kualitas pelayanan, kepuasan akan berada dalam kondisi sangat rendah. Kalau tidak adanya kualitas pelayanan, maka kondisi kepuasan klien menurut sebesar 2,173

Hasil ini sejalan dengan temuan Surti dan Anggraeni (2020) serta Jayantini & Susila (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan klien. Surti dan Anggraeni (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan tanpa melibatkan variabel mediasi. Sementara itu, Saraswati (2019) menambahkan bahwa kepuasan klien tidak hanya sebagai dampak, tetapi juga sebagai variabel mediasi dalam membentuk loyalitas.

Korelasi yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan juga didukung oleh model SERVQUAL dan berbagai studi layanan profesional, yang menyatakan bahwa keandalan, kecepatan, komunikasi yang jelas, serta empati sangat penting dalam membangun persepsi positif dan loyalitas klien.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui pengolahan data kuantitatif, uji validitas, reliabilitas, linearitas, normalitas, serta analisis regresi sederhana, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Tingkat Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn tergolong dalam kategori tinggi. Hal ini terlihat dari tingginya skor pada sebagian besar indikator dimensi pelayanan seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*). Namun, pada dimensi jaminan (*assurance*), sebagian besar responden menilai masih pada kategori sedang, sehingga aspek ini perlu ditingkatkan agar keseluruhan kualitas layanan menjadi lebih optimal.

2. Tingkat Kepuasan Klien

Klien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn. yang ditunjukkan oleh dominasi penilaian responden pada kategori tinggi terhadap indikator-indikator seperti kesesuaian harapan, persepsi kualitas, kepuasan umum, serta kesediaan untuk merekomendasikan dan menggunakan kembali jasa kantor tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan sebagian besar klien.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Klien

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan klien di Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn. Hal ini dibuktikan oleh nilai F-hitung sebesar 106,948 yang jauh lebih besar dari F-tabel sebesar 4,130, serta nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang berada di bawah batas kritis 0,05. Artinya, secara statistik, model regresi yang digunakan valid dan signifikan dalam menjelaskan hubungan antara kedua variabel. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,759 atau 75,9% menunjukkan bahwa sebesar 75,9% variasi dalam kepuasan klien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 24,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh klien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap jasa yang diberikan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan memegang peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn. Temuan ini memberikan gambaran bahwa upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek jaminan dan empati, sangat diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas klien. Harapannya, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak kantor notaris dalam melakukan evaluasi dan perbaikan layanan, serta menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut di bidang pelayanan jasa profesional lainnya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas adapun saran untuk penelitian selanjutnya yakni:

1. Untuk Kantor Notaris & PPAT YUYUN MINTARSIH, SH., M.Kn
 - Meningkatkan kualitas pada keandalan (*reability*) karena nilainya masih rendah dibanding dimensi lainnya. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan staf dalam hal keterampilan komunikasi, penyampaian informasi hukum yang akurat, dan peningkatan profesionalisme.
 - Melanjutkan dan mempertahankan pelayanan pada aspek empati dan responsivitas, karena dimensi ini menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dari klien.
 - Mengembangkan inovasi layanan seperti sistem antrian digital, pengingat otomatis, atau penyediaan layanan konsultasi online untuk menambah kenyamanan dan efisiensi dalam pelayanan.
2. Untuk Klien atau Masyarakat
 - Diharapkan lebih aktif dalam memberikan umpan balik (*feedback*) terhadap pelayanan yang diterima agar pihak kantor notaris dapat melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan secara tepat sasaran.
 - Meningkatkan pemahaman tentang hak dan kewajiban dalam proses administrasi hukum agar komunikasi antara klien dan pihak notaris dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
3. Untuk Peneliti Selanjutnya
 - Dapat memperluas lingkup penelitian dengan melibatkan beberapa Kantor Notaris & PPAT untuk perbandingan yang lebih komprehensif.
 - Disarankan menambahkan variabel lain, seperti harga layanan, aksesibilitas, atau tingkat literasi hukum klien untuk memperkaya analisis dan mengetahui faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan klien.
 - Menggunakan pendekatan *mixed-method* (kuantitatif dan kualitatif) agar mendapatkan gambaran yang lebih mendalam dan holistik mengenai kepuasan klien.
4. Untuk Lembaga Pendidikan

- Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan kajian dalam mata kuliah manajemen pelayanan, hukum notariat, maupun pemasaran jasa.
- Dosen dan mahasiswa diharapkan menjadikan studi ini sebagai referensi untuk memahami pentingnya kualitas layanan dalam konteks profesional hukum.
- Mendorong mahasiswa untuk melakukan penelitian lanjutan berbasis praktik lapangan guna menjembatani antara teori dan realitas dalam dunia kerja, khususnya di bidang kenotariatan.

REFERENSI

- Al-Dabbagh, B., & Ahmad, M. (2017). The role of assurance in customer retention. *Middle East Journal of Management*.
- Ardiyanti, R., & Sitorus, D. H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan loyalitas terhadap kepuasan pemakai jasa (Studi pada pelanggan di Kantor Notaris Devi Ananji). *eCo-Buss*, 5(3).
- Arifin, Z. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di sektor jasa. *Jurnal Manajemen*.
- Chelliah, S., & Mohamad, S. (2020). E-service quality and customer satisfaction in e-commerce. *International Journal of Business Management*.
- Dewi, F., & Handayani, S. (2021). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien jasa notaris di Jawa Barat.
- Dewi, R. R. S., Rusandy, D. S., & Widuri, T. (2022). Pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan klien di Notaris dan PPAT Witrie Nur Aida, S.H., M.Kn Kabupaten Kediri. *Commodities*, 3(1).
- Fitri Yani. (2024). Strategi analisis kuantitatif dalam penelitian sosial dan bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C. (2015). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (4th ed.). Wiley.
- Grönroos, C. (2019). *Service management and marketing: Managing the service profit logic* (5th ed.). Wiley.
- Handayani, M. T. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi pada kantor notaris dan pejabat pembuat akta tanah Gunawan, S.H. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1, 18.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hamsan, M. (2020). Tantangan dan solusi dalam pelayanan notaris. *Jurnal Hukum*.
- Indrawati. (2017). *Metode penelitian kuantitatif: Aplikasi dalam penelitian bidang sosial dan bisnis*. Bandung: Refika Aditama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kumar, V., & Gupta, S. (2021). Impact of website design on service perception. *Journal of Marketing Research*.
- Kumar, V., & Gupta, S. (2021). Service quality and client satisfaction in digital environments: A study on emerging trends. *Journal of Service Science*, 9(2), 100–115.
- Kusuma, M. R. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT M. Naufal Alghifary, S.H., M.Kn. Penelitian Ilmiah, Universitas Merdeka Pasuruan.

- Kusuma, M. R., Akramiah, N., & Ghifary, M. T. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT M. Naufal Alghifary, S.H., M.Kn. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 4(1).
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi Revisi). Jakarta: Salemba Empat.
- Maidiana. (2021). *Metodologi penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta. (Dengan rujukan tidak langsung dari McMillan & Schumacher).
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2015). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Merita, B. (n.d.). Analisis kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjadjaran.
- Nugroho, R. (2018). *Metode penelitian ilmu sosial: Pendekatan kuantitatif dan kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (3rd ed.). New York: Routledge.
- Pantano, E., & Priporas, C. V. (2016). Personalization and empathy in digital services. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL revisited: A multiple-item scale for measuring service quality. *Journal of Retailing*.
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan ahli waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(4).
- Putra, I. M., Kariana, I. M., Lasmi, N. P., & Laksmi, A. P. (2024). Pengaruh SDM terhadap kualitas layanan notaris.
- Putri, A., & Rahmawati, N. (2022). Kepuasan klien terhadap pelayanan notaris: Studi empiris di Jakarta Selatan. *Jurnal Administrasi Publik dan Hukum*, 6(2), 120–129.
- Putri, N. S. A., & Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Kantor Notaris dan PPAT Indah Khaerunnisa, S.H., M.Kn. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 119–129.
- Ramadhani, I., & Sari, R. (2020). Pengaruh citra merek dan promosi terhadap keputusan pembelian produk fashion di marketplace. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(1), 45–56.
- Robbins, S. P. (2017). *Perilaku organisasi* (Edisi 16). Jakarta: Salemba Empat.
- Roscoe, J., & Rutter, R. (2018). Social media responsiveness and customer loyalty. *Journal of Business Research*.
- Santoso, A., & Madiistriatno, D. (2021). *Psikologi industri dan organisasi: Pendekatan teoritis dan praktis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Santoso, S. (2016). *SPSS statistik parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, S. (2017). *Menguasai statistik di era big data dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Saraswati. (2019). Analisis hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas klien pada jasa kantor notaris.
- Sedana, I. K. (2024). Manajemen SDM dalam layanan hukum notaris.
- Setiawan, D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(2).
- Shabrina, N., Sari, R., & Darmadi, H. (2020). Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian sosial. *Jurnal Ilmiah Psikologi dan Pendidikan*, 8(2), 145–153.
- Sianipar, R. U. S. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan customer relation terhadap kepuasan pengunjung di Mal SKA Pekanbaru. *JOM FISIP*, 5(1).
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). Statistika untuk penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi. (2023). Sistem pengukuran dan evaluasi kinerja SDM dalam organisasi modern. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Surti, & Anggraeni. (2020). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- Tjiptono, F. (2020). Strategi pemasaran (Edisi Revisi). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2020). Service management and marketing. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, quality & satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widiyanto, T. (2020). Metodologi penelitian sosial kuantitatif. Jakarta: Prenada Media.
- Wibowo, R., & Sari, D. A. (2022). Dasar-dasar metodologi penelitian kuantitatif. Yogyakarta: Deepublish.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing. McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zulaikah, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris – PPAT Hartati Hadiwijaya, S.H. Ponorogo. Penelitian Ilmiah, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.