

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

Oleh

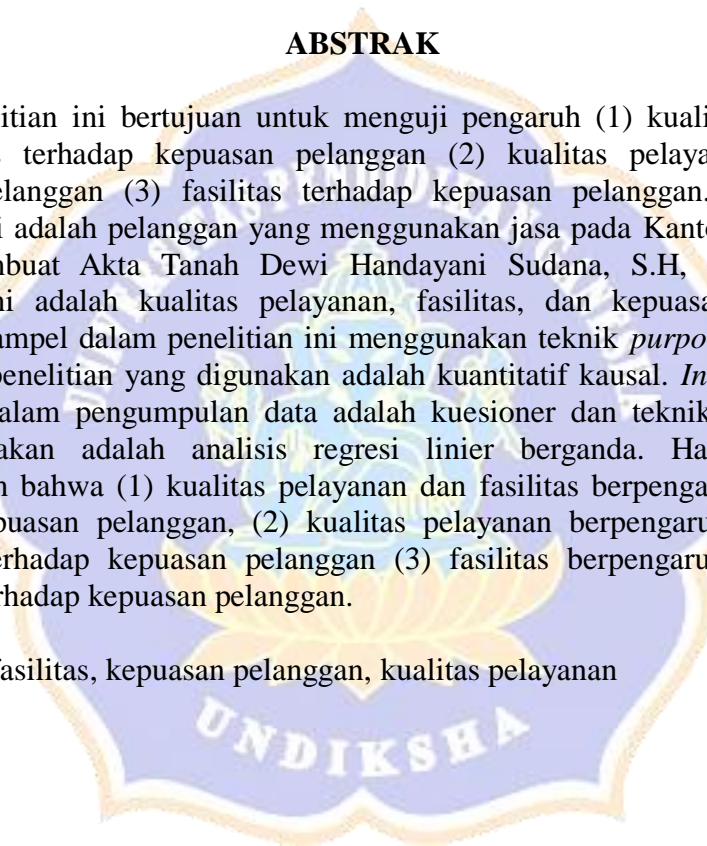
Ni Putu Floresta Jayantini, NIM 1917041117

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh (1) kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (2) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (3) fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Subjek dari penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn. Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Rancangan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausal. *Instrument* yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: fasilitas, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan



**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON
CUSTOMER SATISFACTION AT NOTARY OFFICES AND LAND DEED
MAKER OFFICIALS LAND DEED MAKER OFFICIAL DEWI**

HANDAYANI SUDANA, S.H., M.Kn

By

Ni Putu Floresta Jayantini, NIM 1917041117

Department of Management

ABSTRAK

This study was aimed to examine the effect simultaneous and partially of (1) service quality and facility on customer satisfaction (2) service quality on customer satisfaction (3) facility on customer satisfaction. The subjects of this studi customers who use services at Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn. The object of the studi is service quality, facility and customer satisfaction. Sample determination in this studi used purposive sampling technique. The research design used is causal quantitative research. The instrument used in data collection is a questionnaire and the data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The research results show that (1) service quality and facility had a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) facility had a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords : *customer satisfaction, facility, service quality*

UNDIKSHA