

**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**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023

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

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**



Pembimbing I,

Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001

Pembimbing II,


Dr. Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Skripsi oleh Ni Putu Floresta Jayantini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 17 Mei 2023

Dewan Penguji,


Gede Patu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001

(Ketua)


Dr. Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

(Anggota)


Drs. Wayan Cipta, M.M
NIP. 195912311986031019

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 17 Mei 2023



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 29 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Ni Putu Floresta Jayantini

1917041117

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Pembimbing I dan Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan motivasi selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah bersedia membantu memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman buku – buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.
9. Kedua orang tua penulis (I Komang Jaya Negara dan Ni Ketut Sartini), dan keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan moral maupun material, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teruntuk sahabat tercinta Kariani, Meina, Responi, Sutami, Omang, Melly dan juga teman-teman manajemen angkatan 2019 yang turut memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihal sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 12 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2 Faktor – Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17

2.3 Fasilitas.....	18
2.3.1 Pengertian Fasilitas.....	18
2.3.2 Dimensi Fasilitas.....	19
2.3.3 Indikator Fasilitas.....	19
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.5.3 Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.6 Kerangka Berpikir.....	25
2.7 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.2 Rancangan Penelitian.....	28
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	36
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.7.2 Analisis Regresi Berganda.....	38
3.8 Pengujian Hipotesis.....	39
3.8.1 Uji Simultan (Uji F).....	39
3.8.2 Uji Parsial (Uji t).....	40

3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Deskripsi Data.....	42
4.2 Pengujian Asumsi.....	43
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.3 Pengujian Hipotesis.....	50
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn.....	50
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn	51
4.3.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn	51
4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn.....	53
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn.....	55
4.5.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada	

Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn.....	56
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	58
4.7 Implikasi Penelitian.....	58
4.7.1 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.7.2 Implikasi Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
 BAB V PENUTUP.....	 60
5.1 Rangkuman.....	60
5.2 Simpulan.....	61
5.3 Saran.....	62
DAFTAR RUJUKAN.....	64
LAMPIRAN.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Perbandingan Laporan Jumlah Akta dan PPAT Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn dan Pesaing.....	4
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	21
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	33
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	34
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	36
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	36
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	42
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.3	Hasil Uji Normalitas dengan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	45
Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.5	Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan Uji Gletser.....	47
Tabel 4.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar G.1	Kerangka Konsep Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn.....	27
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	44
Gambar 4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	46
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) Dewi Handayani Sudana, S.H, M.Kn.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Perbandingan Laporan Jumlah Akta dan PPAT Kantor Notaris dan PPAT Dewi Handayani Sudana, S.H., M.Kn dan Pesaing	68
Lampiran 02	Lampiran 02. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.....	69
Lampiran 03	Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 04	Tabulasi Data Kuesioner Awal Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	79
Lampiran 05	Deskripsi Data Responden.....	80
Lampiran 06	Tabulasi Data Populasi Penelitian.....	81
Lampiran 07	<i>Output SPSS 25 for Windows</i> Uji Validitas dan Uji Reabilitas Populasi Penelitian.....	87
Lampiran 08	<i>Output SPSS 25 for Windows</i> Uji Asumsi Klasik.....	95
Lampiran 08	<i>Output SPSS 25 for Windows</i> Uji Regresi Linier Berganda	97