

**PENGARUH RESPONSIVENESS DAN RELIABILITY KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN KLIEN PADA KANTOR NOTARIS DAN
PPAT MUH. SAIFUL FURQAN, SH.,M.Kn.**

Oleh

Raditya Lasolo, NIM 2017011059

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengujian pengaruh responsiveness dan reliability baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris dan PPAT Muh. Saiful Furqan, SH.,M.Kn.. Pada penelitian ini populasi yang digunakan yakni klien Kantor Notaris dan PPAT Muh. Saiful Furqan, SH.,M.Kn. yang pernah atau sedang menggunakan jasa kantor. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan teknik random sampling. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 50 orang. Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Pengolahan data menggunakan bantuan program Statistical Package for The Sosial Science (SPSS) versi 25. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan uji hipotesis secara parsial (uji t) dan simultan (uji F). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) secara parsial responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien, (2) secara parsial reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien, dan (3) secara simultan responsiveness dan reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien.

Kata Kunci: responsiveness; reliability; kepuasan klien.

ABSTRACT

This study aims to determine the process of testing the influence of responsiveness and reliability both partially and simultaneously on client satisfaction at the Notary and PPAT Office of Muh. Saiful Furqan, SH., M.Kn. In this study, the population used was clients of the Notary and PPAT Office of Muh. Saiful Furqan, SH., M.Kn. who have or are currently using the office's services. The sampling technique used probability sampling with random sampling technique. The number of respondents in this study was 50 people. This study uses quantitative data types with data collection methods through questionnaires. Data processing uses the assistance of the Statistical Package for The Social Science (SPSS) version 25 program. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with partial (t-test) and simultaneous (F-test) hypothesis testing. The results of this study indicate that (1) partially responsiveness has a positive and significant effect on client satisfaction, (2) partially reliability has a positive and significant effect on client satisfaction, and (3) simultaneously responsiveness and reliability have a positive and significant effect on client satisfaction.

Keywords: responsiveness; reliability; client satisfaction