

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

KLIEN PADA KANTOR

NOTARIS – PPAT HARTATI HADIWIJAYA, SH PONOROGO



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : SITI ZULAIKAH

N I M : 14413354

Program Studi : Manajemen Pemasaran

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

Jalan Budi Utomo Nomor : 10 Ponorogo

2019

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

KLIEN PADA KANTOR

NOTARIS – PPAT HARTATI HADIWIJAYA, SH PONOROGO



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : SITI ZULAIKAH

NIM : 14413354

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

Jalan Budi Utomo Nomor : 10 Ponorogo

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Klien Pada Kantor Notaris – PPAT Hartati
Hadiwijaya, SH Ponorogo
Nama : Siti Zulaikah
N I M : 14413354
Program Study : Managemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I



(Titi Rapini, SE, MM)
NIDN : 0005056301

Ponorogo, 25 Januari 2019

Pembimbing II



(Siti Chamidah, SE, M.Si)
NIDN: 0019057101

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



(Titi Rapini, SE, MM)
NIDN : 0005056301

Dosen Penguji :

Penguji I



(Titi Rapini, SE, MM)
NIDN : 0005056301

Penguji II



(Sri Hartono, SE, MM)
NIDN : 0730127102

Penguji III



(Adi Santoso, SE, MM)
NIDN : 0727118803

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Klien pada Kantor Notaris – PPAT Hartati Hadiwijaya, SH Ponorogo yang disebabkan penurunan kepuasan Klien. Dalam penelitian ini pengumpulan data dengan metode kuesioner terhadap 100 responden yang menggunakan jasa Notaris - PPAT Hartati Hadiwijaya, SH Ponorogo, dengan memakai teknik insidental sampling untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance dan kepuasan klien. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Hasil olah data persamaan regresi linier berganda yang menggunakan program SPSS menghasilkan persamaan regresi berikut ini :

$$Y = 0,696 + 0,112X_1 + 0,204X_2 + 0,313X_3 + 0,162X_4 + 0,127X_5$$

Bedasarkan dari hasil analisis diperoleh bahwa variabel tangible, reliability, responsiveness, empathy, assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien Kantor Notaris Hartati Hadiwijaya, SH Ponorogo. Hasil Nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 0,471 yang berarti bahwa variabel dependen yang dipengaruhi variabel independen (tangible, reliability, responsiveness, empathy dan assurance) sebesar 47,1% sedangkan sisanya sebesar 52,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteleti dalam model penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara serempak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan klien karena F hitung > F tabel atau $16,752 > 2,31$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Klien.

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 25 Januari 2019



(Siti Zulaikah)

NIM: 14413354



KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr.wb

Dengan mengucapkan puji dan syukur Alhamdulillah Robbil Alamiin kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Klien Kantor Notaris - PPAT Hartati Hadiwijaya, SH Ponorogo**".

Skripsi merupakan tugas akhir yang wajib dilaksanakan mahasiswa Pendidikan Strata 1 (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari semua pihak yang terlibat, untuk itu penulis menghaturkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan ridho-Nya kepada kita semua.
2. Kedua orang tua dan kakak yang selalu mendo'akan, mendukung dan selalu memberi semangat.
3. Drs. H. Sulton, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Titi Rapini, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Dra. Umi Farida, SE. MM selaku Ka Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Titi Rapini, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I.

7. Siti Chamidah, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II.
8. Keluarga yang selalu mendukung dan selalu memberi semangat.
9. Hartati Hadiwijaya, SH, selaku Notaris - PPAT Ponorogo yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian ini.
10. Rekan-rekan kerja saya di Kantor Notaris - PPAT Hartati Hadiwijaya, SH Ponorogo yang telah member motivasi dan dukungan.
10. Rekan-rekan kelas K-1 (A) dan K-2 (B) angkatan 2014.
11. Seluruh mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Ekonomi angkatan 2014.
12. Selutuh pihak yang terlibat dan tidak dapat saya sebutkan, terima kasih atas segala kerjasama, dukungan serta motivasi, sehingga skripsi ini terselesaikan.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan masih banyak kekurangan. Oleh karenanya, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun, sangat diharapkan dari semua pihak. Skripsi ini semoga dapat memberi manfaat kepada penulis serta pembacanya.

Wasallamuallaikum Wr. Wb

Ponorogo, 25 Januari 2019

Penulis

Siti Zulaikah

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Ringkasan	ii
Kata Pengantar	iii
Pernyataan tidak menyimpang kode etik	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	01
1.2. Perumusan Masalah	05
1.3. Batasan Masalah	05
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	06
1.4.1. Tujuan Penelitian	06
1.4.2. Manfaat Penelitian	07
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	08
2.1.1. Pengertian Pemasaran	08
2.1.2. Pengertian Jasa	09
2.1.2.1. Karakteristik Jasa	09
2.1.2.2. Kualitas Jasa	10

2.1.3. Bauran Pemasaran Jasa (Marketing Mix)	11
2.1.4. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.4.1. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.4.2. Mengukur Kualitas Pelayanan	17
2.1.5. Pengertian Kepuasan	19
2.1.5.1. Pengukuran Kepuasan	20
2.1.5.2. Kompenen Utama Kepuasan	22
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pikiran	25
2.4. Hipotesis	26
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	27
3.2. Populasi dan Sampel	27
3.2.1. Populasi	27
3.2.2. Sampel	28
3.3. Metode Pengambilan Data	29
3.3.1. Data Primer	29
3.3.2. Data Sekunder	30
3.4. Devinisi Operasional Variabel	30
3.5. Uji Instrument	33
3.5.1. Uji Validitas	33
3.5.2. Uji Reliabilitas	34

3.6. Uji Asumsi Klasik	34
3.6.1. Uji Normalitas	34
3.6.2. Uji Heteroskedastisitas	35
3.6.3. Uji Multikolinieritas	35
3.7. Metode Analisis Data	35
3.7.1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.7.2. Analisis Koefisien Determinasi	36
3.8. Pengujian Hipotesis Penelitian	37
3.8.1. Uji T	37
3.8.2. Uji F	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	40
4.1.1. Sejarah Perusahaan	40
4.1.2. Visi dan Misi Kantor	41
4.1.2.1. Visi Kantor	41
4.1.2.2. Misi Kantor	41
4.1.3. Sumber Daya Manusia	41
4.1.4. Perkembangan Pelayanan Jasa	45
4.1.5. Deskripsi Responden	46
4.1.6. Distribusi Jawaban Responden	51
4.1.7. Uji Instrumen	64
4.1.7.1. Uji Validitas	64
4.1.7.2. Uji Reliabilitas	67

4.1.8. Uji Asumsi Klasik	68
4.1.8.1. Uji Normalitas	68
4.1.8.2. Uji Heteroskedastisitas	69
4.1.8.3. Uji Multikolinieritas	70
4.1.9. Metode Analisis Data	72
4.1.9.1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	72
4.1.9.2. Analisis Koefisien Determinasi	75
4.1.10. Pengujian Hipotesis Penelitian	76
4.1.10.1. Uji T	76
4.1.10.2. Uji F	82
4.2. Pembahasan	85
4.2.1. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan klien	85
4.2.2. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan klien	86
4.2.3. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan klien	88
4.2.4. Pengaruh perhatian terhadap kepuasan klien	90
4.2.5. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan klien	91
4.2.6. Pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, perhatian . dan jaminan terhadap kepuasan klien	93
4.3. Implikasi Hasil Penelitian	95
4.3.1. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan klien	95
4.3.2. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan klien	96
4.3.3. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan klien	97
4.3.4. Pengaruh perhatian terhadap kepuasan klien	97

4.3.5. Pengaruh jaminan terhadap kepuasan klien 98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 101

5.2. Keterbatasan penelitian 102

5.3. Saran 102

Daftar Pustaka 104

Lampiran 107

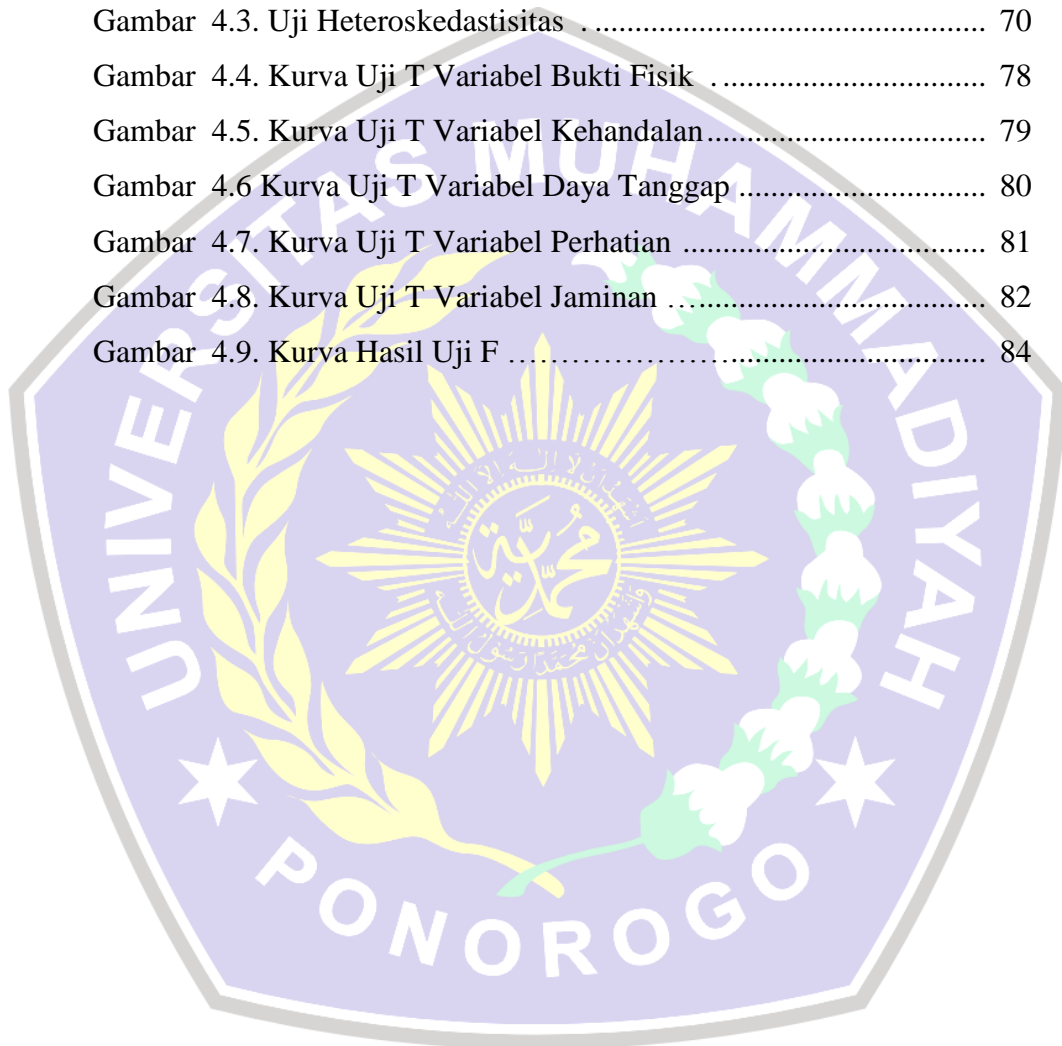


DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tingkat Pendidikan Karyawan	42
Tabel 4.2. Perkembangan Jumlah Klien	45
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasar Jenis Kelamin	46
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasar Usia	47
Tabel 4.5. Deskripsi Responden Berdasar Pekerjaan	48
Tabel 4.6. Deskripsi Responden Berdasar Keperluan	49
Tabel 4.7. Deskripsi Responden Berdasar Intensitas Penggunaan Jasa	50
Tabel 4.8. Deskripsi Responden Berdasar Sumber Informasi	51
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik	52
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan	54
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap	56
Tabel 4.12. Tanggapan Responden Mengenai Perhatian	58
Tabel 4.13. Tanggapan Responden Mengenai Jaminan	60
Tabel 4.14. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Klien	62
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.16. Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.17. Hasil Uji Multikolinieritas	71
Tabel 4.18. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	73
Tabel 4.19. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.20. Hasil Uji T	77
Tabel 4.21. Hasil Uji F	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikiran	25
Gambar 3.1. Kurva Uji T	38
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	43
Gambar 4.2. Uji Normalitas	69
Gambar 4.3. Uji Heteroskedastisitas	70
Gambar 4.4. Kurva Uji T Variabel Bukti Fisik	78
Gambar 4.5. Kurva Uji T Variabel Keandalan.....	79
Gambar 4.6 Kurva Uji T Variabel Daya Tanggap	80
Gambar 4.7. Kurva Uji T Variabel Perhatian	81
Gambar 4.8. Kurva Uji T Variabel Jaminan	82
Gambar 4.9. Kurva Hasil Uji F	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Koesioner	108
Lampiran Data Responden Penelitian	113
Lampiran Tabulasi Data Penelitian	116
Lampiran Deskripsi Responden	120
Lampiran Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	122
Lampiran Hasil Uji Asumsi Klasik.....	137
Lampiran Analisis Regresi Linier Berganda	134

