

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA NOTARIS
DENGAN METODE SERVQUAL
(STUDI KASUS DI KANTOR NOTARIS MT CIBITUNG)**

SKRIPSI

Oleh:

SAGITHA DWI RACHMAN

201210215050



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Jasa Notaris dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Kantor Notaris MT Cibitung)

Nama Mahasiswa : Sagitha Dwi Rachman

Nomor Pokok Mahasiswa : 201210215050

Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Tanggal Disetujui : Juli 2019

Bekasi, Juli 2019

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Oki Widhi Nugroho, S.T., M.Eng.

NIDN : 0308108302



Morhan Sirait, S.T., M.T.

NIDN : 0303037403

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Jasa Notaris
dengan Metode Servqual (Studi Kasus di
Kantor Notaris MT Cibitung)

Nama Mahasiswa : Sagitha Dwi Rachman

Nomor Pokok Mahasiswa : 201210215050

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Mei 2019

Bekasi, Juli 2019

MENGESAHKAN,

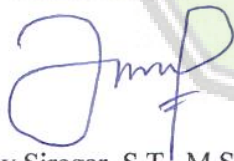
Ketua Tim Penguji : Achmad Muhazir, S.T., M.T.
NIDN : 0316037002

Penguji I : Denny Siregar, S.T., M.Sc.
NIDN : 0322087201

Penguji II : Oki Widhi Nugroho, S.T., M.Eng.
NIDN : 0308108302

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri



Denny Siregar, S.T., M.Sc.

NIP : 1504224

Dekan
Fakultas Teknik



Ismaniah S.Si., M.M.

NIP: 9604028

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sagitha Dwi Rachman
NPM : 2012.10.215.050
Fakultas / Jurusan : Teknik / Teknik Industri
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Notaris dengan Menggunakan Metode Servqual.

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini adalah benar - benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang di tulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Jika kemudian hari penulisan skripsi yang telah saya buat merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawab sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak lain.

Bekasi, Juli 2019



SAGITHA DWI RACHMAN

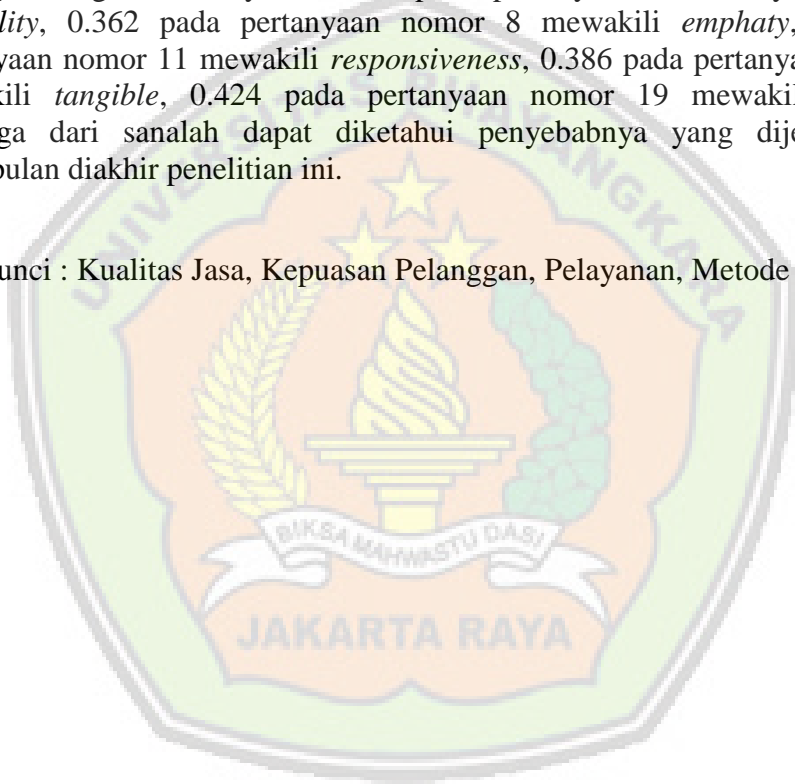
201210215050

ABSTRAK

Sagitha Dwi Rachman. 201210215050. Analisis Kualitas Layanan Jasa Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Di Kantor MT Cibitung).

Penelitian ini dilakukan di Notaris MT cibitung, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kantor Notaris MT dan Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan pada kantor Notaris MT, sehingga dilakukan penelitian menggunakan metode *servqual* dengan menyebarkan kuesioner dengan skala *likert* pada 30 responden, dimana butir-butir pertanyaan diuji reliabilitas dan validitasnya, lalu diuji kembali dengan perhitungan *servqual* yaitu $Q=P-E$ ($Quality = Prediction - Expectation$) sehingga dapat diketahui nilai gap yaitu sebesar 4.384 dan nilai gap terbesar yang mewakili masing-masing dimensi yaitu 0.227 pada pertanyaan nomor 1 yang mewakili *realibility*, 0.362 pada pertanyaan nomor 8 mewakili *emphaty*, 0.426 pada pertanyaan nomor 11 mewakili *responsiveness*, 0.386 pada pertanyaan nomor 13 mewakili *tangible*, 0.424 pada pertanyaan nomor 19 mewakili *assurance*, sehingga dari sanalah dapat diketahui penyebabnya yang dijelaskan pada kesimpulan diakhir penelitian ini.

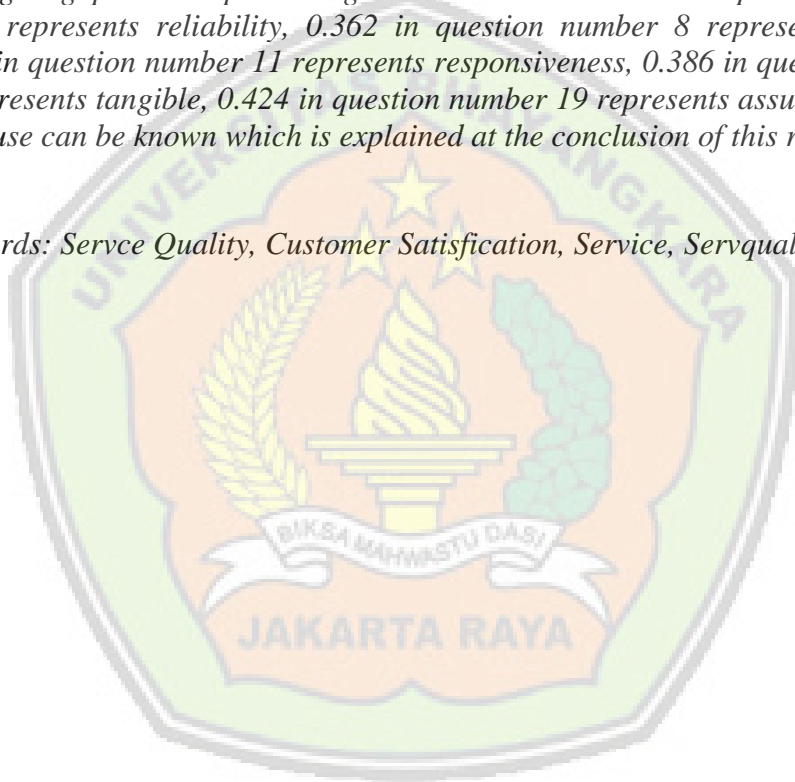
Kata kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Metode Servqual.



ABSTRACT

Sagitha Dwi Rachman. 201210215050. *Analysis of Service Quality Using Servqual Method (Case Study at MT Cibitung Office. This research was conducted in MT Notary's office, to determine the level of customer satisfaction with the services of MT Notary's offices and any factors that affect customer satisfaction and dissatisfaction in the MT Notary's office, so that the research was conducted using the servqual method by distributing questionnaires at 30 respondents. where the questions were tested for reliability and validity, then tested again with servqual calculations, namely $Q = P - E$ that means (Quality = Prediction - Expectation) so that the gap value is equal to 4.384 and the largest gap value representing each dimension is 0.227 in question number 1 which represents reliability, 0.362 in question number 8 represents empathy, 0.426 in question number 11 represents responsiveness, 0.386 in question number 13 represents tangible, 0.424 in question number 19 represents assurance, so that the cause can be known which is explained at the conclusion of this research.*

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Service, Servqual Method.



LEMBAR PUBLIKASI
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Sagitha Dwi Rachman**

NPM : **201210215050**

Program Studi : **Teknik Industri**

Fakultas : **Teknik**

Jenis Karya : **Skripsi**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti (Non-Exclusive Royalty-Free Right), atas skripsi saya yang berjudul :

“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Notaris dengan Metode Servqual (Studi Kasus Di Kantor Notaris MT Cibitung)”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam bentuk skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Tanggal : 13 Juli 2019

Yang Menyatakan,



Sagitha Dwi Rachman
201210215050

KATA PENGANTAR


Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas ijin, rahmat, dan hidayah-Nya saya dapat menyusun skripsi : Analisis Kualitas Jasa Layanan Notaris (Studi Kasus Kantor Notaris MT Wilayah Cibitung) pada kesempatan ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai bentuk pertanggung jawaban penulis kepada pihak kampus dan sebagai tugas akhir perkuliahan yang dijalankan.

Saya ingin menyampaikan terima kasih terhadap pihak-pihak yang membantu penulisan skripsi ini. Terima kasih ditujukan kepada :

1. Bapak Oki Widhi Nugroho, S.T., M.Eng. dan Bapak Morhan Sirait, S.T., M.T, selaku dosen pembimbing skripsi penulis atas segala bimbingan dan arahan dari mulai persiapan hingga tersusunnya tugas akhir ini.
2. Ibu Denny Siregar, S.T., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Fakultas Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.
3. Ibu Ismaniah, S.Si., M.M., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.
4. Papa dan Mama tercinta, Aquvstha Fadjar Putri, Tri Chandra Ningtyas, Alifia Restoning Pangesti atas segala dukungan moral dan spiritual, kepercayaan, serta semangat yang kalian berikan.
5. Hwang-Chansung, Lee-Jaehwan, Yang-Sejong, Park-dojoon, dan yang lain-lain untuk selalu memberi saya inspirasi.
6. Teman-teman Mahasiswa Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya angkatan 2011/2012 atas semangat perjuangan dan persahabatannya.

Penulis berharap tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya maupun penulis sendiri.

Bekasi, Juli 2019



Sagitha Dwi Rachman

DAFTAR ISI

Halaman

COVER

| | |
|--|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 4 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.4 Batasan Masalah | 5 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.7 Tempat dan Waktu Penelitian | 5 |
| 1.8 Metode Penelitian | 5 |
| 1.9 Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| 2.1 Jasa | 8 |
| 2.1.1 Karakteristik Jasa | 10 |
| 2.2 Kualitas Jasa | 12 |
| 2.2.1 Definisi dan Perspektif Kualitas | 13 |
| 2.2.2 Manfaat Kualitas | 14 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.3 Dimensi Kualitas | 14 |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan | 15 |
| 2.3.1 Tipe-Tipe Kepuasan Pelanggan..... | 16 |
| 2.3.2 Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Jasa..... | 17 |
| 2.3.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 18 |
| 2.4 Jasa Hukum (Profesi Hukum)..... | 18 |
| 2.4.1 Pengertian Tugas Dan Kewenangan Notaris..... | 20 |
| 2.4.2 Pengertian Tugas Dan Kewenangan PPAT..... | 22 |
| 2.5 Servqual | 23 |
| 2.5.1 Pengukuran Servqual..... | 24 |
| 2.5.1 Dimensi Servqual | 25 |
| 2.6 Hipotesis | 26 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 27 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 27 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 28 |
| 3.3 Teknik Pengolahan Data | 29 |
| 3.3.1 Penentuan Sampling (Survei Sampel)..... | 29 |
| 3.3.2 Metode Analisa Data | 30 |
| 3.4 Kerangka Berpikir..... | 32 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN..... | 34 |
| 4.1 Pembahasan | 34 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Kantor Notaris MT | 34 |
| 4.1.2 Proses Pelayanan | 35 |
| 4.1.3 Jam Kerja dan Hari Kerja..... | 36 |
| 4.2 Analisa Data Penelitian..... | 36 |
| 4.2.1 Tabulasi Data Responden | 36 |
| 4.3 Analisis Indeks Tanggapan Responden | 38 |
| 4.3.1 Indeks Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan | 38 |
| 4.3.2 Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan | 43 |
| 4.4 Validitas dan Realibilitas Kuesioner..... | 44 |
| 4.4.1 Contoh Perhitungan SPSS 20.00..... | 45 |

| | |
|---|----|
| 4.4.2 Contoh Perhitungan Tanpa Menggunakan SPSS | 49 |
| 4.4.3 Validitas dan Realibilitas Kualitas Pelayanan (X) | 53 |
| 4.4.4 Validitas dan Realibilitas Kualitas Pelayanan (Y) | 54 |
| 4.5 Analisa Deskriptif | 55 |
| 4.6 Uji T (Hipotesis) | 56 |
| 4.7 Servqual | 57 |
| 4.8 Pembahasan..... | 58 |
| BAB V PENUTUP | 62 |
| 5.1 Kesimpulan | 62 |
| 5.2 Saran | 63 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Perbandingan Laporan Akta Notaris MT dan Pesaing | 2 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia | 38 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Akta | 38 |
| Tabel 4.3 Tanggapan Responden mengenai variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) | 39 |
| Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Peduli (<i>Empathy</i>) | 40 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Variabel daya tanggap | 41 |
| (<i>Resposiveness</i>)..... | 41 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).... | 42 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)..... | 43 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 44 |
| Tabel 4.9 Uji Validitas Pertanyaan Terhadap Kualitas Jasa | 54 |
| Tabel 4.10 Uji Realibilitas Pertanyaan Terhadap Kualitas Jasa | 54 |
| Tabel 4.11 Uji Validitas Pertanyaan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 55 |
| Tabel 4.12 Uji Realibilitas Pertanyaan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 55 |
| Tabel 4.13 Analisa Deskriptif | 56 |
| Tabel 4.14 Tabel Uji T (Hipotesis) | 57 |
| Tabel 4.15 Servqual | 58 |
| Tabel 4.16 Tabel Faktor dan Penyebab Terjadinya Gap..... | 61 |
| Tabel 4.17 Tabel Faktor dan Penyebab Terjadinya Gap..... | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Perbandingan Laporan Akta Notaris MT dan Pesaing..... | 3 |
| Gambar 2.1 Anteseden dan Konsekuensi Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator | 18 |
| Gambar 2.2 10 Dimesi Dalam Penilaian Servqual..... | 26 |
| Gambar 3.1 Rumus Penentuan Sample..... | 30 |
| Gambar 3.2 Rumus Likert..... | 31 |
| Gambar 3.3 Rumus Validitas dan Realibilitas | 32 |
| Gambar 3.4 Rumus Uji Hipotesis | 33 |
| Gambar 3.5 Rumus Servqual | 33 |
| Gambar 3.6 Kerangka Berpikir | 34 |
| Gambar 4.1 Proses Pelayanan | 36 |
| Gambar 4.2 Program Spss 20.00..... | 46 |
| Gambar 4.3 Program Spss 20.00..... | 47 |
| Gambar 4.4 Program Spss 20.00..... | 47 |
| Gambar 4.5 Program Spss 20.00..... | 48 |
| Gambar 4.6 Program Spss 20.00..... | 48 |
| Gambar 4.7 Program Spss 20.00..... | 49 |
| Gambar 4.8 Tabel Tabulasi Variabel X (Pelayanan) | 50 |
| Gambar 4.9 Tabel Tabulasi Variabel X (Pelayanan) | 51 |
| Gambar 4.10 Penempatan Nilai-Nilai dari Jumlah Total Tabel..... | 51 |
| Gambar 4.10 Tabulasi Nilai Tabel | 51 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Kosong
- Lampiran 2 : Contoh Kuesioner Isi
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Responden (Pelayanan)
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Responden (Kepuasan)
- Lampiran 5 : Tabel R
- Lampiran 6 : Tabel T
- Lampiran 7 : Perhitungan Korelasi X
- Lampiran 8 : Perhitungan Korelasi Y
- Lampiran 9 : Perhitungan Uji SPSS

