

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Pada tabel tanggapan responden pada bab 4 tabel 4.14 dapat diketahui bahwa berdasarkan analisis pada perhitungan dengan uji hipotesis atau uji T Kualitas Pelayanan memperoleh nilai T hitung sebesar $5.236 > 2.048$, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan rata-rata puas dengan Pelayanan Kantor Notaris MT.
2. Berdasarkan analisis pada perhitungan servqual untuk menganalisa gap-gap yang ditemukan antara persepsi dan harapan pelanggan. Dimana dari hasil pengujian yang telah dilakukan item yang memiliki gap terendah dan terbesar pada masing-masing dimensi adalah merupakan faktor dari kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan pelayanan Kantor Notaris MT dan faktor serta penyebab terjadinya gap dapat dilihat pada bab 4 tabel 4.16 dan tabel 4.17.

5.2 Saran

Peningkatan pelayanan masih perlu dilakukan agar tidak ada lagi pelanggan yang merasa tidak puas atau terabaikan oleh Notaris dan para karyawannya. Untuk selanjutnya, Notaris beserta karyawan harus dapat bekerjasama agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara lebih baik lagi. Notaris harus memberikan pengetahuan yang dibutuhkan dan cukup untuk karyawan-karyawan yang bekerja di kantor Notaris MT dengan dibuatkan *Standar Operational Procedure* sehingga karyawan lebih memahami apa yang harus dikerjakan, sehingga pelayanan menjadi lebih optimal.

