

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PADA JASA NOTARIS DAN PPAT
(Studi kasus kantor Notaris M Joko Pranoto, SH, M.Kn
di Tangerang selatan)**

Elisa Purnawati^{1,3}, Fathur Rochman² Devia Urrin Janah³
Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Minhaajjurroosyidiin ¹²³
elisapurnawati@staimi.ac.id ,Fathurrochman@staimi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelayanan Notaris-PPAT pelanggan Notaris-PPAT Bapak Joko Pranoto, SH, M.Kn. di kota Tangerang selatan. Penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif dan teknik pengambilan sampel non-probabilitas, yaitu purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan skala likert lima poin. Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Nilai signifikansi variabel kepuasan konsumen (X1) sebesar $.005 < .05$ dan nilai t hitung sebesar $2,941 > 2,012$. (2) Nilai signifikansi variabel lokasi (X2) sebesar $.016 < .05$ dan nilai t hitung sebesar $2,490 > 2,012$ yang berarti variabel kepuasan pelanggan dan lokasi mempunyai pengaruh signifikan secara parsial. (3) Kepuasan pelanggan dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Jasa Notaris dan PPAT Tangerang Selatan Bapak Joko Pranoto, SH, M.Kn dengan nilai F sebesar 21,801 dan nilai signifikan sebesar $.000$. Berdasarkan hasil tersebut, diharapkan Kantor Pelayanan Notaris dan PPAT Bapak Joko Pranoto, SH, Bapak Kn yang berlokasi di Tangerang Selatan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas indikator kepuasan pelanggan dan kinerja Notaris dan PPAT. lokasi kantor untuk mempertahankan loyalitas pelanggan Manajemen yang baik berorientasi pada ijazah.

Kata Kunci : kepuasan pelanggan, lokasi, loyalitas pelanggan

Abstrak

This research aims to determine the effect of customer satisfaction with Notary-PPAT services on Notary-PPAT customer loyalty Mr. Joko Pranoto, SH, M.Kn. in the city of South Tangerang. This research uses a quantitative survey method and a non-probability sampling technique, namely purposive sampling. The data collection technique uses a five-point Likert scale questionnaire. This research uses statistical analysis techniques, namely multiple regression analysis. The research results show: (1) The significance value of the customer satisfaction variable (X1) is $.005 < .05$ and the calculated t value is $2.941 > 2.012$. (2) The significance value of the location variable (X2) is $.016 < .05$ and the calculated t value is $2.490 > 2.012$, which indicates that the customer satisfaction and location variables have a partially significant influence. (3) Customer satisfaction and location simultaneously influence customer loyalty for Notary and PPAT services Mr. Joko Pranoto, SH, M.Kn (located in South Tangerang), with an F value of 21.801 and a

significant value of .000. Based on these results, it is hoped that the service offices of Mr Joko Pranoto, SH, Mr Kn Notaris and PPAT located in South Tangerang can improve and increase the quality of customer satisfaction indicators and location performance. Notary and PPAT offices in order to maintain customer loyalty. Good diploma-oriented management.

Keywords: customer satisfaction, location, customer loyalty

memperkenalkan

Salah satu usaha jasa yang terus berkembang adalah bidang hukum, salah satunya adalah Notaris. Berdasarkan hasil sensus penduduk bulan Juni 2022 (SP2022), pertumbuhan ekonomi Indonesia yang pesat memerlukan perlindungan hukum yang komprehensif bagi mereka yang ingin melakukan kegiatan di berbagai bidang. Dalam dunia usaha, kebutuhan akan jasa Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) tidak bisa dihindari. Kebutuhan akan jasa Notaris dan PPAT bermacam-macam, mulai dari pendirian perseroan terbatas (PT), pembuatan akta, legalisasi akta, pemanasan awal, jual beli tanah bangunan dan jasa lainnya. Terdapat beberapa kantor Notaris-PPAT di kota Tangerang Selatan, Berdasarkan data Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia tahun 2018, terdapat 370 data notaris di Kota Tangerang Selatan. Namun wilayah Tangsel Selatan tetap sama, jumlah Notaris bertambah dari tahun ke tahun, sedangkan jumlah Notaris/PPAT bertambah dari tahun ke tahun (Ba Penda, Tangsel).

Kantor Notaris dan PPAT M.Joko Pranoto, SH, M.Kn merupakan salah satu kantor Notaris yang ada di Provinsi Banten (khususnya di Kota Tangsel). Berdiri di Provinsi Yogyakarta pada tahun 2014 dan pindah ke Kota Tangerang Selatan pada tahun 2019, alamat Ruko Regia Boulevard RB 1/29, Jl.Graha Raya Bintaro, Pondok Kacang Barat, Kec. Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten. Perkembangan Kantor Notaris dan PPAT M.Joko Pranoto, SH, M.Kn dinilai belum stabil, namun jumlah kliennya terus meningkat secara signifikan. Terdaftar pada tahun 2019 sebanyak 31 akta, tahun 2020 sebanyak 50 akta, tahun 2021 sebanyak 91 akta, dan tahun 2022 sebanyak 112 akta.

Persaingan yang semakin ketat terhadap jasa notaris membuat banyak Notaris-PPAT berebut mencari cara untuk mempertahankan klien dan agen real estat untuk jasa Notaris-PPAT. Loyalitas klien terhadap jasa Notaris dan PPAT sangat penting bagi kelangsungan kegiatan jasa hukum. Notaris atau PPAT yang kliennya loyal cenderung memiliki tingkat keuntungan finansial yang lebih stabil dan dapat membangun reputasi yang baik di pasar. Oleh karena itu sangat penting untuk mengkaji dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap jasa Notaris dan PPAT. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam kesuksesan bisnis karena menghasilkan loyalitas pelanggan dan rekomendasi positif dari mulut ke mulut. Hal ini didasarkan pada (Putli dan Yousefah 2022) Ditegaskan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dalam pelayanan jasa notaris dan PPAT, kepuasan klien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan dan profesionalisme notaris.

Lokasi juga merupakan faktor penting untuk dipertimbangkan karena mempengaruhi kenyamanan dan aksesibilitas pelanggan. Misalnya, kantor notaris yang terletak di kawasan bisnis yang sibuk mungkin lebih nyaman bagi klien yang bekerja di dekatnya, sedangkan kantor yang berlokasi di kawasan perumahan mungkin lebih nyaman bagi klien yang tinggal di dekatnya. Ini terkait dengan (Hadayani dan Fernandez, 2021), dan (Hadayani 2021). Lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kedua faktor tersebut dapat mempengaruhi naik turunnya jumlah akta yang dilakukan oleh suatu firma notaris. Bpk Joko Pranoto, SH, Bpk Kn Di Tangerang Selatan, kantor Notaris mungkin dapat bersaing dengan kantor Notaris lainnya dengan mempertahankan atau meningkatkan loyalitas pelanggan akan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan lokasi.

Hipotesis penelitian

S1: Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas

H2: lokasi berpengaruh terhadap loyalitas

H3: Kepuasan pelanggan dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas

Metode penelitian

Jenis studi

Penelitian ini mengadopsi metode survei kuantitatif, yaitu penelitian yang menganalisis atau menggambarkan situasi atau peristiwa yang ada berdasarkan data yang ada, dikaitkan dengan angka-angka, dan dapat mengukur dampak variabel independen terhadap variabel dependen. (Sugiyano 2016).

populasi dan sampel

Populasi penelitian ini terdiri dari seluruh nasabah yang melakukan transaksi di Notaris – PPAT Bapak Joko Pranoto, SH, Bapak Kn yang berlokasi di Kota Tangerang Selatan yang berjumlah 100 nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling atau purposive sampling, yaitu metode penentuan sampel dengan mengidentifikasi sasaran di antara unsur-unsur populasi yang dianggap paling sesuai untuk mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% untuk menentukan sampel. Rumus Slovin dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot (d^2) + 1}$$

$$n = \frac{100}{100 \cdot (.12)^2 + 1}$$

$$n = \frac{100}{1+1}$$

$$n = \frac{100}{2}$$

$$\text{Jumlah orang} = 50$$

Besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu 50 responden.

sumber datanya

Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner dan data sekunder berupa review dan artikel.

teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei kuesioner. Peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung secara online. Seluruh variabel penelitian diukur menggunakan skala Likert 5 poin.

Hasil penelitian

1) Uji validitas

TIDAK.	informasi	Korelasi Pearson (hitungan)	Dapat diungkapkan	hasil efektivitas
1.	X1.1.	.853	.2787	Valid.
2.	X1.2.	.833	.2787	Valid.
3.	X1.3.	.754	.2787	Valid.
4.	X1.4.	.682	.2787	Valid.
5.	X2.1.	.740	.2787	Valid.
6.	X2.2.	.795	.2787	Valid.
7.	X2.3.	.862	.2787	Valid.
8.	X2.4.	.865	.2787	Valid.
9.	X2.5.	.853	.2787	Valid.
10.	Y1.	.705	.2787	Valid.
11.	Y2.	.809	.2787	Valid.
12.	Y3.	.848	.2787	Valid.
13.	Y4.	.878	.2787	Valid.

Sumber: Pengolahan data SPSS, 2023

Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas dan seluruh instrumen yang termasuk dalam setiap variabel dinyatakan valid. Karena nilai r hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai rtabel .2787.

2) Reliabilitas.

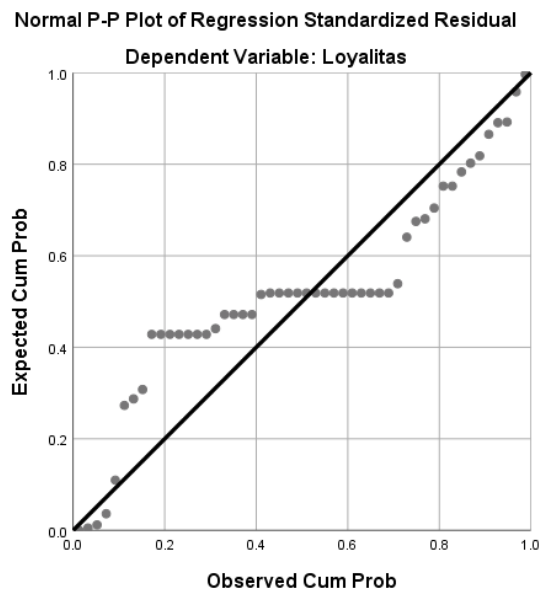
TIDAK.	Berubah	Alfa Cronbach	Kriteria alfa Cronbach	informasi
1.	X1	.784	.60	dapat diandalkan
2.	X2	.879	.60	dapat diandalkan
3.	Y	.893	.60	dapat

				diandalkan
--	--	--	--	-------------------

Sumber: Pengolahan data SPSS, 2023

Berdasarkan hasil pengujian data SPSS pada tabel statistik reliabilitas menunjukkan bahwa Cronbach's alpha setiap pernyataan pada setiap variabel penelitian $>.60$ yang berarti seluruh pernyataan pada setiap variabel penelitian reliabel dan layak digunakan sebagai alat penelitian. instrumen.

3) Uji normalitas



Sumber: Pengolahan data SPSS, 2023

4) Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas dengan memeriksa nilai toleransi dan variance inflasi faktor (VIF) dalam model regresi.

Koefisien a

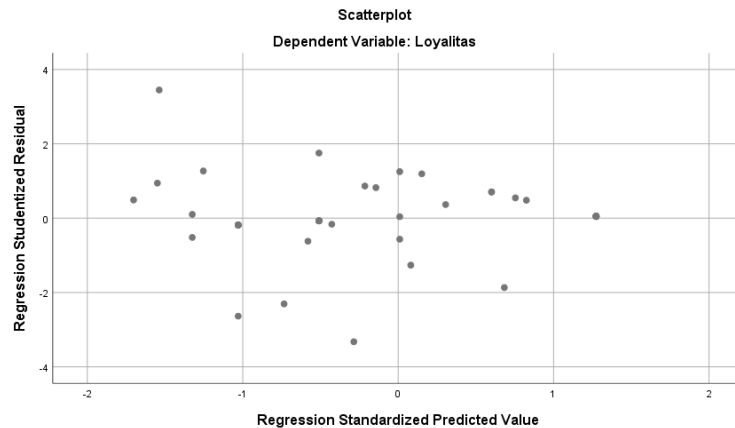
Model	statistik kolinearitas	
	Tolerance.	VIF.
1 (kontinu)		
kepuasan klien	.563	1.778
Lokasi.	.563	1.778

A. Variabel terikat: loyalitas

Sumber: Pengolahan data SPSS, 2023

Hasil tabel statistik kolinearitas SPSS menunjukkan nilai toleransi masing-masing variabel $>.10$ dan $VIF <.10$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi ini.

5) Uji heteroskedastisitas



Sumber: Pengolahan data SPSS, 2023

Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan scatterplot menunjukkan bahwa sebaran data tidak memiliki pola yang jelas sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi dapat digunakan.

6) Uji-T

Berubah	t-hitung	t-tabel	Sig.	Ketentuan Sig.
kepuasan klien	2.941	>2.012	.005	<.05
Lokasi.	2.490	>2.012	.016	<.05

1. Tingkat signifikansi variabel kepuasan pelanggan (X1) sebesar $.005 < .05$ dan diketahui nilai t hitung sebesar $2,941 > 2,012$ sehingga dapat disimpulkan H1 diterima yang berarti variabel kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan. Memengaruhi Loyalitas Pelanggan Jasa Notaris dan PPAT M Joko Pranoto, SH, Kn di Tangerang Selatan.
2. Tingkat signifikansi variabel lokasi (X2) sebesar $.016 < .05$ dan diketahui nilai t hitung sebesar $2,940 > 2,012$ maka dapat disimpulkan H2 diterima yang berarti variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Pelanggan Jasa Notaris dan PPAT M Joko Pranoto, SH, Kn di Tangerang Selatan.

7) Tes F

Pengujian ini dirancang untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Level yang digunakan adalah $.5$ atau 5% . Jika nilai signifikansi $F < .05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independen sekaligus berpengaruh terhadap variabel dependen, begitu pula sebaliknya. (Gozali 2018)

ANOVAa

Model	Sum of Square.	df	Mean square.	F	Sig.
1 kembali	121.122	2	60.561	21.801	.000b
tersisa	130.558	47	2.778		
semua	251.680	49			

A. Variabel terikat: loyalitas

B. Variabel prediktif: (konstan), lokasi, kepuasan pelanggan

Sumber: Pengolahan data SPSS, 2023

Hasil uji F dengan menggunakan analisis ANOVA dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (X1) dan lokasi (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa notaris dan PPAT M Joko Pranoto, SH, M.Kn. terletak di tangerang selatan.

8) Koefisien determinasi (R²)

Hasil perhitungan R-squared terlihat pada keluaran model Sumarry.

Ringkasan Model

Model	R	R square	Adjusted R Square.	Std, error of the estimate
1	.694a	.481	.459	1.667

A. Variabel prediktif: (konstan), lokasi, kepuasan pelanggan

B. Variabel terikat: loyalitas

Sumber: Pengolahan data SPSS, 2023

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R²) diperoleh nilai R square sebesar .481. Artinya variabel independen yaitu kepuasan pelanggan (X1) dan lokasi (X2) mampu menjelaskan kepuasan pelanggan (Y) sebesar .481 atau 48,1%. Sedangkan nilai residu (100% - 48,1% = 51,9%) dapat dijelaskan oleh fakta bahwa 51,9% variabel loyalitas (Y) dipengaruhi oleh variabel eksternal penelitian ini.

KESIMPULANNYA

Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelayanan Notaris-PPAT Notaris-PPAT Bapak Joko Pranoto, SH, M.Kn. Nilai signifikansi sebesar $.005 < .05$ dan nilai t yang diketahui sebesar $2,941 > 2,012$.
2. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas jasa notaris PPAT klien notaris PPAT Bapak Joko Pranoto, SH, M. Kn. Nilai signifikansi sebesar $.000 < .05$ dan nilai t yang diketahui sebesar $2,490 > 2,012$.
3. Kepuasan pelanggan (X1) dan lokasi (X2) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelayanan Notaris-PPAT pelanggan Notaris-PPAT Bapak Joko Pranoto, SH, M.Kn. Nilai uji F sebesar 21,801 dan signifikansi $.000 < .05$.
4. Hasil uji koefisien determinasi (R²) yaitu nilai R squared sebesar .481. Artinya variabel independen yaitu kepuasan pelanggan (X1) dan lokasi (X2)

mampu menjelaskan kepuasan pelanggan (Y) sebesar .481 atau 48,1%. Sedangkan nilai residu ($100\% - 48,1\% = 51,9\%$) dapat dijelaskan oleh fakta bahwa 51,9% variabel loyalitas (Y) dipengaruhi oleh variabel eksternal penelitian ini.

SARAN

Saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Harapan Notaris dan PPAT Bapak Joko Pranoto, SH, M.Kn adalah meningkatkan kepuasan pelanggan seperti kualitas produk/jasa, kualitas pelayanan, produk/jasa, harga dan faktor emosional berdasarkan harapan dan harapan pelanggan. Memberikan layanan kepada setiap pelanggan dan membangun loyalitas mereka
2. Menyediakan akses mudah ke lokasi atau lokasi strategis yang menarik karena merupakan faktor penting yang sangat menentukan keberhasilan bisnis.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kepercayaan atau komitmen sebagai variabel X, karena loyalitas dipengaruhi oleh banyak faktor, tidak hanya kepuasan pelanggan dan lokasi saja. Peneliti masa depan juga dapat mengubah objek, topik, atau metode penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, N. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DI Kantor Notaris dan PPAT Indah Khaerunnisa, SH., M. Kn. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 119-129.
- Budi, U. (2015). *22 Karakter Pejabat Umum (Notaris dan PPAT) Kunci Sukses Melayani*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Handayani, M. T., & Fernandes, A. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi pada Kantor Notaris dan PPAT Gunawan, SH di Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Vol. 2 No. 2*, 42-59
- Hendra, R. (2012). Tanggung Jawab Notaris Terhadap Akta Otentik Yang Penghadapnya Menggunakan Identitas Palsu Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Hukum*, 3 No. 1.
- Kotler, P., & Kevin, L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (2 ed.). Jakarta: Erlangga.

- Kurniawan, T. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Citra Perusahaan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Tertanggung PT. Asuransi Jasindo (Persero) Cabang Yogyakarta
- Nata, S. N. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Kredit Mikro PT. Bank BJB Bandar Lampung . *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 362-374.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). The multi dimensionality of Carter Model to measure customer service quality (SQ) in Islamic banking industry: a study in Kuwait finance house. *International Journal of Islamic Financial Services* 3.4, 1-12.
- Putra, R. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 1(9).
- Putri, Nuriska.S.A, and Sri Yanthy Yosepha. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Loyalitas Pelanggan Di Kantor Notaris Dan Ppat Khaerunnisa, Sh., M.Kn." *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen* 2 (2).
- Ratnasari, R. T., & Aksa, M. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sahara, Y. (2016). *Loyalitas Pelanggan Dalam Pandangan Islam*. Retrieved March 31, 2023, from Bismansyaublogspot:
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2001). *Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi pemasaran. Edisi ke S. Yogyakarta: Penerbit Andi. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.*