JURNAL MANAJEMEN DAN AKUNTANSI CAKRAWARTI
Volume 1 No. 4, 2026
DOI: https://doi.org/10.67183/jmac.v1i4.48

Determinant Kepuasan Klien: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn

Pina Napisah Sa'baniah [1*], Hendra Kurniawan [2]

Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Cut Mutia No.88, Sepanjang Jaya, Kec. Rawalumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat 17113.
Email Korespondensi: pinanapisah09@gmail.com

ABSTRAK
Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap kepastian hukum menyebabkan jasa Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan jasa profesional, kualitas pelayanan dan kepercayaan menjadi faktor yang dapat memengaruhi kepuasan klien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian terdiri dari 225 klien yang menggunakan jasa kantor selama periode Agustus 2025 sampai April 2026. Sampel penelitian sebanyak 70 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien dengan nilai t-hitung sebesar 2,677 dan signifikansi 0,009. Kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien dengan nilai t-hitung sebesar 3,005 dan signifikansi 0,004. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien dengan nilai F-hitung sebesar 59,627 dan signifikansi < 0,001. Nilai R Square sebesar 0,640 menunjukkan bahwa 64,0% kepuasan klien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan, sedangkan 36,0% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian.
Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Klien, Notaris, PPAT.

ABSTRACT
The increasing public need for legal certainty has made Notary and Land Deed Official (PPAT) services increasingly important in providing services to the community. In professional services, service quality and trust are factors that can influence client satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality and trust on client satisfaction at the Notary & PPAT Office of Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn. This research used a quantitative approach. The research population consisted of 225 clients who used the office's services from August 2025 to April 2026. The sample consisted of 70 respondents determined using the Slovin formula with a 10% error tolerance. Data were collected through questionnaires, observation, and documentation and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results showed that service quality had a positive and significant effect on client satisfaction, with a t-value of 2.677 and a significance value of 0.009. Trust also had a positive and significant effect on client satisfaction, with a t-value of 3.005 and a significance value of 0.004. Simultaneously, service quality and trust had a positive and significant effect on client satisfaction, with an F-value of 59.627 and a significance value of <0.001. The R Square value of 0.640 indicates that 64.0% of client satisfaction can be explained by service quality and trust, while the remaining 36.0% is explained by other factors outside the research model.
Keywords: *Service Quality, Trust, Client Satisfaction, Notary, PPAT.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan aktivitas ekonomi dan transaksi keperdataan di Indonesia meningkatkan kebutuhan masyarakat terhadap kepastian hukum, sehingga peran Kantor Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) semakin penting dalam memberikan layanan hukum yang profesional. Dalam sektor jasa, kualitas pelayanan dan kepercayaan

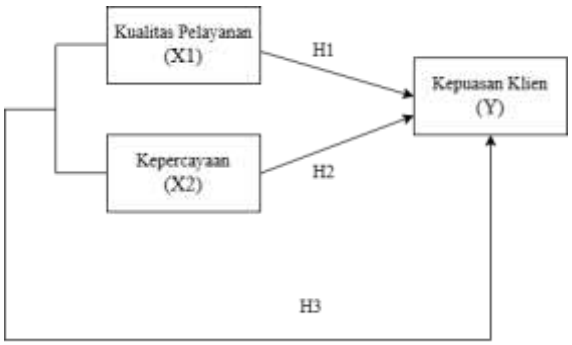
Received 30-06-2026; Revised 27-08-2026; Accepted 28-08-2026; Available Online 20-10-2026

© 2026 The Authors. Published by PT Cakrawarti Empat Proksi.
Jurnal Manajemen dan Akuntansi Cakrawarti (JMAC).
This work is licensed under CC BY 4.0

merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan klien. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan klien, sedangkan kepercayaan berkaitan dengan kredibilitas, keamanan dokumen, serta perlindungan hak-hak klien. Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada sektor perbankan, jasa ekspedisi, pendidikan, dan layanan digital. Penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris dan PPAT masih terbatas, sehingga terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menguji hubungan kedua variabel tersebut pada sektor jasa hukum, khususnya Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan klien, baik secara parsial maupun simultan. Pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn., masih ditemukan beberapa aspek pelayanan dan kepercayaan yang perlu ditingkatkan. Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa 45,7% responden bersikap netral mengenai kesesuaian pelayanan dengan prosedur yang telah dijelaskan. Sebanyak 52,9% responden juga netral mengenai ketepatan penyelesaian dokumen dan 54,3% netral mengenai bantuan pegawai ketika klien mengalami kesulitan. Pada aspek kepercayaan, sebanyak 45,7% responden bersikap netral mengenai keyakinan bahwa kantor menjalankan pelayanan sesuai ketentuan. Sebanyak 42,9% netral terhadap informasi yang diberikan, sedangkan 57,1% netral mengenai kepedulian pegawai terhadap kebutuhan klien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transparansi informasi, kepedulian, dan konsistensi pelayanan masih perlu diperkuat.
Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pada umumnya berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Namun, penelitian yang secara khusus menguji kedua variabel tersebut pada sektor jasa Notaris dan PPAT masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan klien melalui pelayanan yang profesional. Menurut Parasuraman (2022) dalam Tjiptono, dimensi kualitas pelayanan terdiri atas lima indikator, yaitu: (1) Tangible (bukti fisik), (2) Reliability (keandalan), (3) Responsiveness (daya tanggap), (4) Assurance (jaminan), dan (5) Empathy (empati). Sementara itu, kepercayaan merupakan keyakinan klien terhadap integritas, kompetensi, dan itikad baik penyedia jasa yang diukur melalui tiga dimensi, yaitu integrity, benevolence, dan competence. Kepuasan klien diukur melalui indikator kesesuaian harapan, kepuasan secara keseluruhan, minat menggunakan kembali jasa, dan kesediaan merekomendasikan layanan.
Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Marini & Putra (2020), Caniago (2022), serta Diza dkk. (2022), membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun, penelitian tersebut umumnya dilakukan pada sektor perbankan, pembiayaan, perhotelan, dan jasa ekspedisi. Oleh karena itu, penelitian ini menguji kembali hubungan kedua variabel tersebut pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn. yang memiliki karakteristik layanan hukum berbeda dengan sektor jasa lainnya.



Sumber: (Penulis, 2026)
Gambar 1. Kerangka Berfikir

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang harus dibuktikan melalui pengujian empiris. Adapun hipotesis penelitian adalah sebagai berikut.

1. H0: Diduga tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn.

H1: Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn.

2. H0: Diduga tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn.
   H2: Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn.
3. H0: Diduga tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn.
   H3: Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilaksanakan pada Agustus 2025 sampai April 2026 di Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn. Populasi dalam penelitian ini adalah klien yang menggunakan jasa Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn. selama periode penelitian, dengan jumlah populasi sebanyak 225 klien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebesar 69,23 yang kemudian dibulatkan menjadi 70 responden. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan klien. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), dan uji koefisien determinasi. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan klien, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara simultan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan data dari 70 responden yang merupakan klien Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Terdapat 39 responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 55,7% dan 31 responden perempuan dengan persentase 44,3%. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan klien. Pengolahan data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics melalui uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi. Adapun hasil analisis sebagai berikut.

4.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Menurut Mardiani Saleh (2021), validitas menunjukkan tingkat ketepatan instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen dinyatakan valid apabila setiap butir pernyataan mampu mengukur konstruk yang diteliti.Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel, sedangkan apabila nilai r hitung ≤ r tabel, butir pernyataan dinyatakan tidak valid sehingga tidak digunakan dalam penelitian.

Table 1. Uji Validitas

No	r-Hitung			r-Tabel\Keterangan
	X1	X2	Y	
1	0,688	0,570	0,703	0,2352/Valid
2	0,607	0,519	0,670	
3	0,714	0,657	0,674	
4	0,704	0,637	0,559	
5	0,674	0,673	0,617	
6	0,765	0,661	0,631	
7	0,626	0,679	0,652	
8	0,588	0,629	0,492	

9	0,699	0,625	0,670	
10	0,530	0,629	0,468	

Sumber: (Data diolah oleh SPSS, 2026)

Hasil uji validitas diatas menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang berkaitan dengan variabel X1, X2 dan Y valid. Dapat dilihat bahwa r hitung > r tabel 0, 2352.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Mardiani Saleh (2021), uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya. Reliabilitas diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60, sedangkan nilai ≤ 0,60 menunjukkan bahwa instrumen belum memenuhi kriteria reliabilitas.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai *Cronbach's Alpha*	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,844	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,823	Reliabel
Kepuasan Klien (Y)	0,789	Reliabel

Sumber: (Data diolah SPSS, 2026)

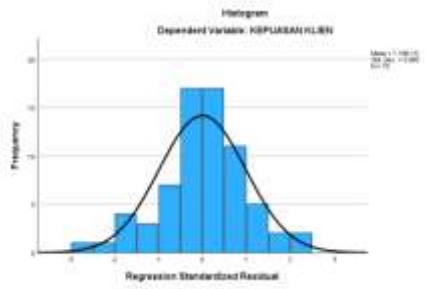
Berdasarkan Tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Artinya, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan klien memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan untuk analisis data selanjutnya.

4.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Iba & Wardhana (2024), uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah residual pada model regresi berdistribusi normal sehingga memenuhi asumsi dasar analisis regresi.

a. Uji Normalitas Histogram

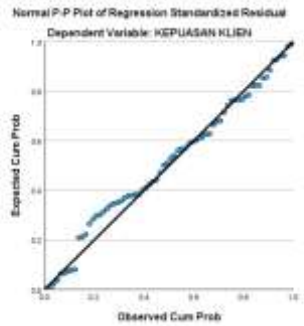


Sumber: (Data diolah oleh SPSS, 2026)

Gambar 2. Histogram

Berdasarkan hasil uji normalitas histogram, pola grafik menunjukkan bentuk yang menyerupai lonceng dan berada di sekitar bagian tengah. Hal ini menunjukkan bahwa penyebaran data residual cenderung normal. Dengan demikian, hasil grafik histogram menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Normalitas P-Plot



Sumber: (Data diolah oleh SPSS, 2026)
Gambar 3. Grafik Normal P-Plot

Berdasarkan grafik Normal P-Plot, titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Pola tersebut menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, hasil uji Normal P-Plot mendukung bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

c. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Tabel 3. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.48761802
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.051
	Negative	-.095
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]		.199
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.		

Sumber: (Data diolah oleh SPSS, 2026)

Berdasarkan Tabel diatas, hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,199. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Selain itu, nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,118 juga lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Artinya, model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi keberadaan korelasi yang kuat antarvariabel bebas di dalam model regresi. Model regresi yang sehat mensyaratkan tidak adanya indikasi gejala multikolinearitas tersebut. Parameter dalam penentuan keputusan pada pengujian ini merujuk pada perolehan nilai Tolerance serta Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala multikolinearitas.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics

		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.463	2.552		2.533	.014		
	KUALITAS PELAYANAN	.388	.145	.390	2.677	.009	.252	3.960
	KEPERCAYAAN	.430	.143	.438	3.005	.004	.252	3.960
a. Dependent Variable: Kepuasan Klien								

Sumber: (Data diolah oleh SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) tidak memiliki hubungan yang terlalu kuat dalam model regresi. Artinya, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi multikolinearitas dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

3. Uji Hetroskedastisitas

Menurut Zainuddin dan Aditya (2024), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Model regresi dinyatakan memenuhi asumsi heteroskedastisitas apabila tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi > 0,05. Sebaliknya, nilai signifikansi ≤ 0,05 mengindikasikan adanya gejala heteroskedastisitas.

Tabel 5. Uji Hetroskedastisitas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.126	1.646		.684	.496
	KUALITAS PELAYANAN	.055	.093	.142	.586	.560
	KEPERCAYAAN	-.034	.092	-.088	-.364	.717
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber: (Data diolah oleh SPSS, 2026)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Artinya, model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis regresi selanjutnya.

4.3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa ini berfungsi untuk mencari pengaruhnya dari dua atau lebihnya variabel bebas (X) pada variabel terikat (Y). temuannya yakni:

Tabel 6. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.463	2.552		2.533	.014
	KUALITAS PELAYANAN	.388	.145	.390	2.677	.009
	KEPERCAYAAN	.430	.143	.438	3.005	.004
a. Dependent Variable: Kepuasan Klien						

Sumber: (Data diolah oleh SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan Y = 6,463 + 0,388X1 + 0,430X2. Nilai konstanta sebesar 6,463 menunjukkan bahwa kepuasan klien memiliki nilai sebesar 6,463 ketika kualitas pelayanan

dan kepercayaan dianggap konstan. Koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,388 dan kepercayaan sebesar 0,430 menunjukkan bahwa kedua variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan klien. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan maupun kepercayaan akan meningkatkan kepuasan klien, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Selain itu, variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresinya yang lebih besar (0,430 > 0,388).

4.4 Uji Hipotesis

1. Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen pada tingkat signifikansi 0,05. Nilai t tabel diperoleh sebesar 1,996 (df = 67). Berdasarkan hasil pengujian, variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,009 < 0,05 dan nilai t hitung sebesar 2,677 > 1,996, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien. Dengan demikian, H1 diterima. Selanjutnya, variabel Kepercayaan (X_2) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,004 < 0,05 dan nilai t hitung sebesar 3,005 > 1,996, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien. Dengan demikian, H2 diterima.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel atau berdasarkan nilai signifikansi. Pada penelitian ini, nilai F tabel sebesar 3,13 (df1 = 2; df2 = 67; α = 0,05). Hipotesis diterima apabila nilai F hitung > F tabel atau nilai signifikansi < 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 7. Uji F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	759.997	2	379.998	59.627	<.001[b]
	Residual	426.989	67	6.373		
	Total	1186.986	69			
a. Dependent Variable: Kepuasan Klien						
b. Predictors: (Constant), Kepercayaan , Kualitas Pelayanan						

Sumber: (Data diolah oleh SPSS, 2026)

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 59,627, lebih besar dari F tabel sebesar 3,13, dengan nilai signifikansi < 0,001 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien (Y), sehingga H3 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh tingginya kepercayaan klien secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn.

4.5 Uji Koefisien Determinasi ($R^{2)}$

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai R Square sebesar 0,640 dan Adjusted R Square sebesar 0,630. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2) secara simultan mampu menjelaskan sebesar 64,0% variasi kepuasan klien (Y), sedangkan 36,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model regresi memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn.

4.6 Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Klien (Y)

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 2,677 > 1,996 dengan nilai signifikansi 0,009 < 0,05. Dengan demikian, H1 diterima, sehingga peningkatan kualitas pelayanan terbukti mampu meningkatkan kepuasan klien pada Kantor

Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, mampu memenuhi harapan klien sehingga meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diterima. Pada sektor jasa notaris dan PPAT, pelayanan yang profesional, responsif, serta didukung penyampaian informasi yang jelas dan penyelesaian dokumen secara tepat waktu menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan klien.
Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad dkk. (2024) dan Devy Eleonora dkk. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan tersebut memperkuat bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa, khususnya pada sektor jasa hukum.

2. Pengaruh Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Klien (Y)

Hasil uji t menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 3,005 > 1,996 dengan nilai signifikansi 0,004 < 0,05. Dengan demikian, H2 diterima, sehingga kepercayaan terbukti menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan klien terhadap integritas, profesionalisme, dan kemampuan kantor dalam memberikan layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Dalam layanan notaris dan PPAT, kepercayaan menjadi aspek penting karena berkaitan dengan kepastian hukum, keamanan dokumen, dan keandalan pelayanan yang diberikan kepada klien.
Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kasinem (2022) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan tersebut memperkuat bahwa kepercayaan merupakan faktor penting dalam membangun hubungan yang baik antara penyedia jasa dan klien serta meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Kepuasan Klien (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 59,627 > 3,13 dengan nilai signifikansi < 0,001 < 0,05. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,640, yang berarti bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama mampu menjelaskan 64,0% variasi kepuasan klien, sedangkan 36,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima.
Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad dkk. (2024), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang didukung oleh tingginya kepercayaan klien merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan klien terhadap layanan yang diberikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn. Kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien, dengan nilai R Square sebesar 0,640 yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 64,0% variasi kepuasan klien, sedangkan 36,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien pada Kantor Notaris & PPAT Dzatil Hikmah, S.H., M.Kn. Kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien, dengan nilai R Square sebesar 0,640 yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 64,0% variasi kepuasan klien, sedangkan 36,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

REFERENSI

Ahmad, A. D. S., Akbar, M. A., & Lina, R. (2024). Service Quality and Trust on Customer Satisfaction. *Advances: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, *2*(5), 255–267. https://doi.org/10.60079/ajeb.v2i5.296

Caniago, A. (2022). Analisis Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, *11*(3), 219. https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652

Devy Eleonora J.C.J, Tanuwijaya, H., & Sri Suhandiah. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Pembelian Ulang Di Outlook Barbershop. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, *6*(2), 944–951. https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i2.3673

Diza, F., & Silcyljeova, Moniharapon; Imelda, W, J, O. (2022). MANAJEMEN PEMASARAN & BISNIS Perspektif Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. In S. Mardjuni, F. Menne, H. Saleh, & S. Suriani (Eds.), *Jurnal EMBA* (Vol. 4, Issue 1). Pusaka Almaida.

Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). Regresi Linier Sederhana dan Berganda. In *Analisis Regresi Dan Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan Spss 29.0 & Smart-Pls 4.0* (Issue July).

Kasinem. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan. *Journal Media Wahana Ekonomika*, *17*, 329–339.

Mardiani, Saleh, H. (2021). Analisis Faktor-Faktor pada Perawat dalam Penjagaan Safety. *Jurnal Simetrik*, *11*(1), 432–439.

Marini, L., & Putra, R. E. (2020). Keberlanjutan: Jurnal Manajemen dan Jurnal Akuntansi. *Jurnal Akuntansi*, *5*(2), 105–116.

Parasuraman, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, *1*(1), 15.