

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Tinjauan Umum Organisasi

3.1.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan/Organisasi

Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M. Kn, yang terletak di Jl. Akses UI No. 22, Tugu Cimanggis – Kota Depok, memiliki perjalanan panjang yang mencerminkan dedikasi dan komitmen Yayan Supiani dalam dunia hukum, khususnya di bidang kenotariatan dan pertanahan. Perjalanan karir beliau dimulai sejak tahun 2006, ketika beliau secara resmi dilantik dan diberikan wewenang untuk membuka kantor notaris dan melaksanakan tugasnya sebagai notaris di wilayah hukum Indonesia.

Pada tanggal 9 Mei 2006, Yayan Supiani, SH., M. Kn, menjalani acara sumpah/janji jabatan Notaris di hadapan Menteri Hukum dan HAM serta Majelis Pengawasan Daerah. Acara ini menjadi momen penting bagi Yayan Supiani karena secara resmi menandai awal perjalanan karirnya sebagai seorang notaris. Dengan diadakannya berita acara sumpah/janji jabatan, Menteri Hukum dan HAM kemudian mengeluarkan Surat Keputusan (SK) Menteri Nomor CH-150.HT.03.01-TH.2006, yang memberi izin kepada Yayan Supiani untuk membuka dan menjalankan Kantor Notaris secara sah dan berwenang. Dengan keputusan ini, beliau resmi menjalankan profesinya sebagai notaris yang dapat memberikan layanan hukum yang sah dalam pembuatan akta-akta otentik dan memberikan keabsahan hukum terhadap berbagai perbuatan hukum yang dilakukan oleh masyarakat.

Selama menjalani profesinya sebagai notaris, Yayan Supiani, SH., M. Kn, memberikan layanan yang sangat dibutuhkan masyarakat, terutama dalam pembuatan akta-akta yang berhubungan dengan perjanjian bisnis, jual beli tanah, pendirian badan usaha, dan berbagai bentuk perjanjian hukum lainnya. Kantor Notaris yang beliau kelola dikenal dengan layanan yang profesional, transparan, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Setelah tiga tahun menjalani profesinya sebagai notaris, Yayan Supiani semakin memperkaya kompetensinya dengan mengambil langkah penting dalam karir hukumnya. Pada tahun 2009 mengikuti ujian Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT), yaitu pejabat publik yang berwenang membuat akta otentik mengenai perbuatan hukum tertentu, khususnya yang berkaitan dengan hak atas tanah atau hak milik atas satuan rumah susun. PPAT merupakan profesi yang memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa transaksi terkait tanah dan property adalah sah.

Pada 12 Februari 2009, Yayan Supiani berhasil lulus ujian PPAT dan dilantik sebagai PPAT di hadapan Kepala Kantor Pertanahan Kota Depok. Dengan demikian, resmi dilantik sebagai PPAT oleh Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia (BPN RI). Sebagai PPAT memiliki kewenangan untuk membuat akta-akta yang berkaitan dengan transaksi hak atas tanah, seperti akta jual beli, peralihan hak, hibah, serta perjanjian sewa tanah dan hal-hal lain yang berkaitan dengan hak atas tanah.

Dengan meningkatnya kapasitas dan kewenangan tersebut, Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani semakin berkembang, memberikan layanan yang lebih lengkap kepada masyarakat, baik dalam pembuatan akta otentik maupun akta-akta yang berhubungan dengan transaksi pertanahan dan perjanjian hukum lainnya. Kantor Notaris/PPAT ini dikenal oleh masyarakat sebagai lembaga yang memberikan

kepastian hukum dalam transaksi properti, mulai dari akta jual beli tanah, akta perjanjian kerjasama, hingga akta pendirian badan usaha seperti Perseroan Terbatas (PT).

Seiring dengan perkembangan serta peningkatan kualitas layanan, pada Agustus 2018, Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M. Kn, mengambil keputusan untuk berpindah ke tempat yang lebih strategis, yaitu di Jalan Menpor Palsigunung No. R3-4, Tugu, Cimanggis – Kota Depok. Perpindahan kantor ini dilakukan agar para konsumen yang memerlukan layanan hukum dapat merasakan kenyamanan dan akses yang lebih mudah. Dengan lokasi baru ini, Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani semakin mudah dijangkau dan siap melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam berbagai perbuatan hukum.

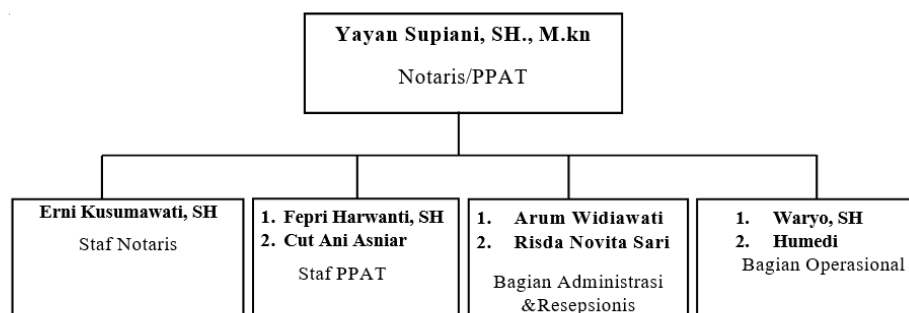
Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M. Kn, hingga saat ini tetap berkomitmen untuk menyediakan layanan yang berkualitas tinggi yang sesuai dengan peraturan hukum yang ada. Berbagai jenis akta resmi yang bias dibuat oleh kantor ini antara lain meliputi akta jual beli tanah, perjanjian sewa menyewa tanah, perjanjian kerjasama, akta wasiat, akta pendirian PT (Perseroan Terbatas), serta akta lainnya yang berkaitan dengan tindakan hukum, baik di bidang properti, bisnis, maupun bidang hukum lainnya.

Dengan pengalaman yang telah diperoleh selama lebih dari dua dekade, Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M. Kn, terus mempertahankan integritas dan kepercayaan dari masyarakat, memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar hukum yang berlaku, serta selalu memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan oleh kliennya berjalan dengan aman, sah, dan tidak menimbulkan masalah hukum di masa mendatang. Tidak hanya itu, namun Kantor Notaris/PPAT ini juga berusaha

untuk terus mengedukasi masyarakat tentang pentingnya dokumen hukum yang sah dan otentik dalam berbagai transaksi dan perjanjian yang dilakukan.

Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M. Kn., berusaha untuk selalu berinovasi dalam menyajikan layanan yang lebih unggul, serta mengikuti perkembangan terkini dalam bidang hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia. Dengan tekad ini, Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani diharapkan dapat terus maju dan menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang memerlukan layanan hukum yang profesional, terpercaya, dan sah menurut hukum.

3.1.2. Struktur dan Tata Kerja Organisasi



Gambar III. 1 Struktur Organisasi

Sumber: Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.

1. Tugas dan Tanggung Jawab Notaris/PPAT

Tugas dan Tanggung Jawab Notaris adalah membuat akta otentik untuk semua perbuatan hukum dalam ranah hukum perdata, termasuk bidang korporasi, waris, dan lainnya. Jenis akta yang biasa dibuat oleh Notaris meliputi akta pendirian PT, perjanjian utang piutang, surat wasiat, hingga surat kuasa. Notaris memiliki kewenangan umum untuk membuat semua jenis akta hukum yang tidak secara khusus ditugaskan kepada pejabat lain. Dalam menjalankan tugasnya, notaris

berhubungan dengan Kementerian Hukum dan HAM dan memiliki kewajiban administrative seperti menyimpan minuta akta, memberikan Salinan otentik, serta melakukan input data ke system AHU Online. Notaris juga diwajibkan untuk menjaga kerahasiaan isi akta dan informasi para pihak serta menjalankan profesinya secara netral, tidak memihak, dan sesuai dengan kode etik notaris. Selain itu, notaris berperan memberikan penjelasan dan konsultasi hukum atas akta yang dibuat kepada para klien.

Tugas dan tanggung jawab PPAT adalah berkewenangan khusus dan terbatas pada bidang pertanahan. Jenis akta yang dibuat oleh PPAT meliputi akta jual beli, akta hibah, serta akta pemberian hak tanggungan. Dalam pelaksanaannya, PPAT berhubungan langsung dengan Badan Pertanahan Nasional (BPN). Kewajiban administrative PPAT antara lain menyampaikan akta ke BPN dan mengurus proses balik nama hak atas tanah. Sama halnya dengan notaris, PPAT juga wajib menjaga kerahasiaan dokumen dan transaksi para pihak yang dilayani.

2. Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Notaris

Pada bagian ini karyawan bertanggung jawab untuk mendukung pelaksanaan tugas-tugas notaris dalam penyusunan dan pengelolaan dokumen-dokumen hukum dan administratif. Tugas utama mencakup penyiapan draf akta, pengecekan kelengkapan dokumen klien, dan salinan akta. Karyawan notaris juga bertugas melakukan input data ke dalam sistem yang ditetapkan oleh pemerintah seperti AHU Online, serta menjalin komunikasi dan koordinasi dengan instansi terkait seperti Kementerian Hukum dan HAM, kantor pertanahan, dan lembaga lainnya dalam rangka kelancaran proses legalisasi. Selain itu karyawan wajib menjaga kerahasiaan dokumen dan informasi klien.

3. Tugas dan Tanggung Jawab Bagian PPAT

Pada bagian ini karyawan bertugas membantu pelaksanaan kegiatan administrasi dan teknis dalam proses pembuatan akta yang berkaitan dengan peralihan dan pembebanan hak atas tanah dan/atau satuan rumah susun. Karyawan bertanggung jawab dalam menerima dan memverifikasi dokumen dari klien, memastikan kelengkapan dan keabsahaan dokumen legal seperti sertifikat tanah, identitas para pihak, dan dokumen pendukung lainnya. Selain itu karyawan juga menyusun draf akta sesuai instruksi dari PPAT, melakukan input data ke sistem elektronik Badan Pertanahan Nasional (BPN), serta menyiapkan betkas untuk proses pendaftaran atau balik nama di kantor pertanahan. Karyawan juga berperan dalam menjadwalkan penandatanganan akta, berkoordinasi dengan pihak terkait seperti bank, instansi pemerintah, dan membantu klien memahami prosedur yang harus dijalani.

4. Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Administrasi & Resepsionis

Bagian Administrasi dan Resepsionis memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional kantor Notaris dan PPAT. Tugas utamanya mencakup menerima dan menyambut tamu atau klien dengan ramah. Selain itu karyawan ini juga bertanggung jawab dalam kegiatan administrasi seperti menyusun minuta akta sesuai arahan pejabat yang berwenang, mengarsipkan dokumen secara sistematis, serta memastikan kelengkapan berkas yang akan diproses. Karyawan pada posisi ini juga bertugas membantu proses pembayaran kewajiban perpajakan terkait pembuatan akta, seperti BPHTB (Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan) dan PPh Final, termasuk menyiapkan dokumen pendukung dan melakukan penyetoran ke instansi terkait. Di samping itu, karyawan ini

memberikan dukungan administratif kepada bagian notaris dan PPAT, termasuk pengurusan dokumen luar kantor, pelaporan ke instansi pemerintah, serta penginputan data pada sistem elektronik apabila diperlukan.

5. Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Operasional

Bagian Operasional memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan lapangan kantor Notaris dan PPAT. Karyawan pada posisi ini bertugas menyerahkan dan mengurus berkas-berkas ke instansi terkait, khususnya Badan Pertanahan Nasional (BPN), dalam rangka proses pendaftaran hak atas tanah, balik nama, pengajuan SK Hak, atau kegiatan pertanahan lainnya sesuai arahan dari PPAT. Selain itu, bagian operasional juga bertanggung jawab untuk mengantar Notaris atau PPAT ke lokasi akad, pertemuan dengan klien, kantor pemerintahan, atau lokasi penting lainnya, dengan memastikan ketepatan waktu, keamanan, dan kenyamanan selama perjalanan. Karyawan di posisi ini juga dapat diminta untuk mengambil atau mengirim dokumen penting, menjaga dan merawat kendaraan operasional kantor, serta memastikan seluruh dokumen yang dibawa dalam keadaan aman dan lengkap.

3.1.3. Kegiatan Usaha/Organisasi

Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M. Kn, menyediakan layanan pembuatan akta otentik, termasuk akta jual beli tanah, perjanjian sewa tanah, pendirian perusahaan, serta akta wasiat. Selain itu, kantor ini juga melayani pembuatan akta terkait transaksi pertanahan seperti akta hibah, pengikatan jual beli, dan akta pembebanan hak tanggungan. Kantor ini memberikan konsultasi hukum, membantu pendaftaran dan sertifikasi tanah, serta melayani perubahan atau pembaruan akta.

Kantor ini beroperasi dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk memastikan kepastian hukum bagi klien.

3.2. Data Penelitian

3.2.1. Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2023) populasi mengacu pada suatu wilayah umum yang terdiri dari objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan disimpulkan. Dalam penelitian ini, populasi mengacu pada pelanggan dari Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.

Sampel adalah bagian dari populasi yang mencerminkan karakteristiknya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *simple random sampling*. Untuk menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus slovin dengan margin kesalahan 10% agar sampel yang diambil dapat mewakili populasi secara akurat sekaligus efisien dalam hal waktu, biaya, dan Tenaga. Berdasarkan perhitungan sampel dalam penelitian ini terdapat 71 responden dari total 244 konsumen pada tahun lalu.

3.2.2. Karakteristik Responden

Untuk menentukan karakteristik responden peneliti mengelompokkan dalam beberapa kategori berdasarkan:

1. Usia

Tabel III. 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentasi
1	<24 Tahun	2	2.8 %

2	25 – 29 Tahun	2	2.8 %
3	30 – 39 Tahun	12	16.9 %
4	40 – 49 Tahun	27	38 %
5	>50 Tahun	28	39 %
	Jumlah	71	100 %

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel III.1 terdapat 2 responden berusia <24 tahun dengan memiliki persentase 2.8%, pada usia 25 - 29 tahun terdapat 2 orang dengan persentase 2.8 %, pada usia 30 - 39 tahun terdapat 12 orang dan memiliki persentase 16,9%, pada usia 40 - 49 tahun sebanyak 27 orang dan memiliki persentase 38%, dan terakhir usia >50 tahun sebanyak 28 orang dengan memiliki persentase 39%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa pelanggan Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn. Kota Depok dominan berusia >50 tahun yaitu berjumlah 28 orang dengan persentase 39%.

2. Jenis Kelamin

Tabel III. 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
1	Laki-Laki	36	50.7 %
2	Perempuan	35	49.3 %
	Jumlah	71	100 %

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel III. 2, dapat dilihat bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang dengan persentase 50.7% sementara responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 35 orang dengan persentase 49.3%. Sehingga

ini menunjukkan bahwa pelanggan Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn., sebagian besar terdiri dari laki-laki yaitu sebanyak 36 orang dengan persentase 50.7%.

3.2.3. Data Hasil Kuesioner Variabel Harga (X1)

Tabel III. 3

Ringkasan Responden Harga

Alternatif Jawaban	Kusioner							
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	1	0
Tidak Setuju	0	0	0	1	1	1	0	0
Netral	3	4	3	1	20	1	2	4
Setuju	43	43	32	37	28	32	34	40
Sangat Setuju	25	24	36	32	22	37	34	27
Total	71	71	71	71	71	71	71	71

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel III.3 diperoleh data dari 71 partisipan terkait pernyataan-pernyataan pada indikator X1. Pada item X1.1 sebanyak 3 orang memberikan jawaban netral, 43 menyatakan setuju, dan 25 orang sangat setuju. Untuk X1.2 terdapat 4 tanggapan netral, 43 menyatakan setuju, dan 24 memberikan jawaban sangat setuju. X1.3 tercatat 3 jawaban netral, 32 menyatakan setuju, dan 36 sangat setuju. Pada X1.4 terdapat 1 tanggapan tidak setuju, 1 netral, 37 menyatakan setuju, dan 32 lainnya sangat setuju. X1.5 tercatat 1 orang tidak setuju, 20 memberikan jawaban netral, 28 setuju, dan 22 sangat setuju. Pada X1.6 masing-masing satu tanggapan menunjukkan ketidaksetujuan dan netral, sedangkan 32 menyatakan setuju, dan 37 sangat setuju. Untuk X1.7 terdapat 1 jawaban sangat tidak setuju, 2 bersikap netral, 34 menyatakan

setuju, dan 34 lainnya memberikan tanggapan sangat setuju. Pada X1.8 sebanyak 4 tanggapan bersifat netral, 40 menyatakan setuju, dan 27 lainnya sangat setuju.

3.2.4. Data Hasil Kuesioner Variabel Kepercayaan (X2)

Tabel III. 4

Ringkasan Responden Kepercayaan

Alternatif Jawaban	Kusioner				
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0
Tidak Setuju	0	0	0	0	0
Netral	4	2	4	1	3
Setuju	28	30	29	34	30
Sangat Setuju	39	39	38	36	38
Total	71	71	71	71	71

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel III.4 yang menyajikan hasil dari 71 partisipan pada indikator X2 diketahui bahwa untuk X2.1 terdapat 4 jawaban netral, 28 menyatakan setuju, dan 39 sangat setuju. Pada X2.2 tercatat 2 tanggapan netral, 30 menyatakan setuju, dan 39 lainnya menyampaikan pendapat sangat setuju. X2.3 sebanyak 4 jawaban menunjukkan sikap netral, 29 setuju, dan 38 sangat setuju. Pada X2.4 terdapat 1 tanggapan netral, 34 menyatakan setuju, dan 36 lainnya sangat setuju. X2.5 tercatat 3 tanggapan netral, 30 menyatakan setuju, dan 38 memberikan jawaban sangat setuju terhadap indikator yang berkaitan dengan kepercayaan.

3.2.5. Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Tabel III. 5
Ringkasan Responden Kualitas Pelayanan

Alternatif Jawaban	Kusioner									
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Netral	5	3	4	4	10	4	3	3	4	5
Setuju	25	30	29	28	30	34	38	34	36	30
Sangat Setuju	41	38	38	39	31	33	30	35	31	36
Total	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel III.5 yang memuat data dari 71 partisipan terkait indikator X3, diketahui bahwa pada item X3.1 terdapat 5 tanggapan netral, 25 menyatakan setuju, dan 41 sangat setuju. Untuk X3.2, tercatat 3 jawaban netral, 30 setuju, dan 38 menyatakan sangat setuju. Pada X3.3, sebanyak 4 memilih netral, 29 setuju, dan 38 lainnya sangat setuju. Selanjutnya, pada X3.4 tercatat 4 jawaban netral, 28 menyatakan setuju, dan 39 menyatakan sangat setuju. Untuk X3.5, terdapat 10 tanggapan netral, 30 setuju, dan 31 sangat setuju. Pada X3.6, 4 memberikan jawaban netral, 34 menyatakan setuju, dan 33 menyatakan sangat setuju. Pada X3.7, sebanyak 3 tanggapan bersifat netral, 38 setuju, dan 30 sangat setuju. Kemudian pada X3.8, terdapat 3 jawaban netral, 34 menyatakan setuju, dan 35 sangat setuju. Sementara itu, pada X3.9, 4 memilih netral, 36 menyatakan setuju, dan 31 memberikan jawaban sangat setuju. Terakhir, pada X3.10 yang berkaitan dengan indikator kualitas pelayanan, terdapat 5 jawaban netral, 30 menyatakan setuju, dan 36 sangat setuju.

3.2.6. Data Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel III. 6

Ringkasan Responden Kepuasan Pelanggan

Alternatif Jawaban	Kusioner				
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0
Tidak Setuju	0	0	0	0	0
Netral	2	3	8	7	3
Setuju	33	34	33	40	33
Sangat Setuju	36	34	30	24	35
Total	71	71	71	71	71

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data pada Tabel III.6 yang melibatkan 71 partisipan, diketahui bahwa pada item Y1 terdapat 2 tanggapan netral, 33 menyatakan setuju, dan 36 memberikan jawaban sangat setuju. Pada Y2, tercatat 3 jawaban netral, 34 menyatakan setuju, dan 34 lainnya sangat setuju. Untuk Y3, sebanyak 8 partisipan bersikap netral, 33 menyatakan setuju, dan 30 menyampaikan tanggapan sangat setuju. Selanjutnya, pada Y4 terdapat 7 tanggapan netral, 40 menyatakan setuju, dan 24 sangat setuju. Terakhir, untuk Y5 yang berkaitan dengan indikator kepuasan pelanggan, terdapat 3 jawaban netral, 33 memilih setuju, dan 35 memberikan tanggapan sangat setuju.

3.2.7. Tabel Penolong

Tabel III. 7

Tabel Penolong

N	X1	X2	X3	Y	X1.Y	X2.Y	X3.Y	(X1)^2	(X2)^2	(X3)^2	Y^2
1	31	20	41	20	620	400	820	961	400	1681	400
2	32	20	42	20	640	400	840	1024	400	1764	400
3	40	25	50	25	1000	625	1250	1600	625	2500	625
4	40	25	50	25	1000	625	1250	1600	625	2500	625
5	38	25	49	25	950	625	1225	1444	625	2401	625
6	34	20	41	20	680	400	820	1156	400	1681	400

7	31	22	46	20	620	440	920	961	484	2116	400
8	29	18	36	18	522	324	648	841	324	1296	324
9	34	21	46	21	714	441	966	1156	441	2116	441
10	32	20	40	20	640	400	800	1024	400	1600	400
11	34	23	44	22	748	506	968	1156	529	1936	484
12	40	25	50	25	1000	625	1250	1600	625	2500	625
13	40	25	50	25	1000	625	1250	1600	625	2500	625
14	31	20	38	20	620	400	760	961	400	1444	400
15	34	25	47	21	714	525	987	1156	625	2209	441
16	34	22	44	21	714	462	924	1156	484	1936	441
17	34	25	50	22	748	550	1100	1156	625	2500	484
18	40	25	50	25	1000	625	1250	1600	625	2500	625
19	26	15	31	15	390	225	465	676	225	961	225
20	28	22	36	18	504	396	648	784	484	1296	324
21	40	25	50	25	1000	625	1250	1600	625	2500	625
22	37	25	46	23	851	575	1058	1369	625	2116	529
23	33	25	50	24	792	600	1200	1089	625	2500	576
24	31	20	32	20	620	400	640	961	400	1024	400
25	31	20	41	19	589	380	779	961	400	1681	361
26	37	24	49	24	888	576	1176	1369	576	2401	576
27	33	21	44	21	693	441	924	1089	441	1936	441
28	34	21	40	20	680	420	800	1156	441	1600	400
29	40	25	49	25	1000	625	1225	1600	625	2401	625
30	31	20	40	20	620	400	800	961	400	1600	400
31	37	24	46	22	814	528	1012	1369	576	2116	484
32	34	20	44	20	680	400	880	1156	400	1936	400
33	31	20	40	19	589	380	760	961	400	1600	361
34	31	17	40	20	620	340	800	961	289	1600	400
35	40	25	50	25	1000	625	1250	1600	625	2500	625
36	34	25	40	19	646	475	760	1156	625	1600	361
37	40	25	50	25	1000	625	1250	1600	625	2500	625
38	38	25	48	24	912	600	1152	1444	625	2304	576
39	35	20	44	23	805	460	1012	1225	400	1936	529
40	32	20	39	19	608	380	741	1024	400	1521	361
41	37	25	50	25	925	625	1250	1369	625	2500	625
42	40	25	50	25	1000	625	1250	1600	625	2500	625
43	33	20	40	20	660	400	800	1089	400	1600	400
44	36	24	50	22	792	528	1100	1296	576	2500	484
45	40	25	50	25	1000	625	1250	1600	625	2500	625
46	40	25	50	25	1000	625	1250	1600	625	2500	625
47	37	22	45	22	814	484	990	1369	484	2025	484

48	36	25	46	25	900	625	1150	1296	625	2116	625
49	29	20	40	20	580	400	800	841	400	1600	400
50	32	20	43	20	640	400	860	1024	400	1849	400
51	39	22	48	25	975	550	1200	1521	484	2304	625
52	40	24	49	24	960	576	1176	1600	576	2401	576
53	37	23	44	23	851	529	1012	1369	529	1936	529
54	32	25	45	23	736	575	1035	1024	625	2025	529
55	34	25	38	18	612	450	684	1156	625	1444	324
56	35	20	40	20	700	400	800	1225	400	1600	400
57	34	20	40	20	680	400	800	1156	400	1600	400
58	37	25	49	23	851	575	1127	1369	625	2401	529
59	40	25	50	25	1000	625	1250	1600	625	2500	625
60	32	21	40	20	640	420	800	1024	441	1600	400
61	32	24	49	22	704	528	1078	1024	576	2401	484
62	32	21	48	25	800	525	1200	1024	441	2304	625
63	21	16	35	15	315	240	525	441	256	1225	225
64	35	25	50	25	875	625	1250	1225	625	2500	625
65	35	22	42	21	735	462	882	1225	484	1764	441
66	34	23	43	23	782	529	989	1156	529	1849	529
67	37	25	41	21	777	525	861	1369	625	1681	441
68	32	20	40	20	640	400	800	1024	400	1600	400
69	33	22	41	24	792	528	984	1089	484	1681	576
70	32	22	41	20	640	440	820	1024	484	1681	400
71	38	25	47	25	950	625	1175	1444	625	2209	625
Total	2462	1596	3147	1556	54557	35338	69758	86436	36338	141205	34570

Sumber: Data diolah, (2025)

Untuk mengetahui hubungan antara variabel harga (X1) dan kepuasan pelanggan (Y), digunakan analisis korelasi pearson:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r = \frac{71 \times 54557 - (2462)(1556)}{\sqrt{\{71 (86436) - (2462)^2\} \{71 (34570) - (1556)^2\}}}$$

$$r = \frac{3873547 - 3830432}{\sqrt{\{6137056 - 6061444\} \{2454470 - 2421136\}}}$$

$$r = \frac{43115}{\sqrt{(75612)(33334)}}$$

$$r = \frac{43115}{\sqrt{2520385968}}$$

$$r = \frac{43115}{50203.4457}$$

$$r = 0.8588$$

Selanjutnya, untuk melihat hubungan antara kepercayaan (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y), juga digunakan analisis korelasi pearson:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r = \frac{71 \times 35338 - (1596)(1556)}{\sqrt{\{71 (36338) - (1596)^2\} \{71 (34570) - (1556)^2\}}}$$

$$r = \frac{2509098 - 2482536}{\sqrt{\{2579900 - 2547216\} \{2454470 - 2421136\}}}$$

$$r = \frac{26562}{\sqrt{(32684)(33334)}}$$

$$r = \frac{26562}{\sqrt{1089531556}}$$

$$r = \frac{43115}{32992.901}$$

$$r = 0.8050$$

Selanjutnya, untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan (X3) dengan kepuasan pelanggan (Y), juga digunakan analisis korelasi pearson:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r = \frac{71 \times 69758 - (3147)(1556)}{\sqrt{\{71 (141205) - (3147)^2\} \{71 (34570) - (1556)^2\}}}$$

$$r = \frac{4952718 - 4897212}{\sqrt{\{10025555 - 9903609\} \{2454470 - 2421136\}}}$$

$$r = \frac{55506}{\sqrt{(121946)(33334)}}$$

$$r = \frac{55506}{\sqrt{4064977464}}$$

$$r = \frac{55506}{63757.17}$$

$$r = 0.8706$$

Demikian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independent memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh hubungan yang lebih kuat dibandingkan harga dan kepercayaan.

3.3. Uji Instrumen Kualitas Data

3.3.1. Uji Validitas

Sebuah instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel (Sugiyono, 2023). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel menggunakan uji dua arah, dengan derajat kebebasan (*degree of freedom*) sebesar $df = n - 2$. Dengan jumlah sampel sebanyak 71, maka df yang diperoleh adalah $71 - 2 = 69$. Pada tingkat signifikansi 5% (0,05) untuk uji dua arah, nilai r tabel yang digunakan adalah sebesar 0,233. Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel III. 8

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
	Pertanyaan			
Harga (X1)	X1.1	0.794	0.233	Valid
	X1.2	0.840		Valid
	X1.3	0.830		Valid

	X1.4	0.858		Valid
	X1.5	0.601		Valid
	X1.6	0.786		Valid
	X1.7	0.849		Valid
	X1.8	0.761		Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0.883	0.233	Valid
	X2.2	0.902		Valid
	X2.3	0.897		Valid
	X2.4	0.903		Valid
	X2.5	0.871		Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	X3.1	0.620	0.233	Valid
	X3.2	0.761		Valid
	X3.3	0.847		Valid
	X3.4	0.883		Valid
	X3.5	0.799		Valid
	X3.6	0.816		Valid
	X3.7	0.826		Valid
	X3.8	0.813		Valid
	X3.9	0.889		Valid
	X3.10	0.875		Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0.880	0.233	Valid
	Y2	0.854		Valid
	Y3	0.875		Valid
	Y4	0.849		Valid
	Y5	0.853		Valid

Sumber: Output SPSS, (2025)

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada Tabel III. 8, data diperoleh dari 71 partisipan melalui penyebaran kuesioner. Uji validitas yang dilakukan terhadap variabel harga, kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan menunjukkan hasil yang memenuhi kriteria validitas. Hal ini dibuktikan dengan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel, di mana r tabel memiliki nilai sebesar 0,233. Dengan demikian, instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

3.3.2. Uji Reliabilitas

Standar minimum yang dapat diterima untuk menentukan reliabilitas kuesioner dapat dilihat nilai *Cronbach's alpha* > 0.60.

Tabel III. 9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Harga (X1)	0.906	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0.934	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	0.942	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.912	Reliabel

Sumber: Output SPSS, (2025)

Berdasarkan dari tabel III. 9 dapat disimpulkan bahwa nilai yang terdapat pada *Cronbach's Alpha* untuk variabel yang telah dianalisis yaitu meliputi harga, kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan nilainya lebih besar 0.60. ini menunjukkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini dapat dianggap sebagai reliabel.

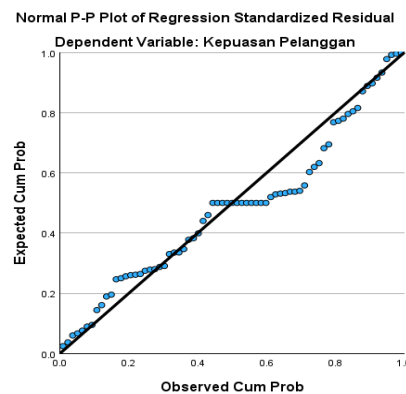
3.3.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independent dan variabel dependen memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam pengujian ini memiliki 2 metode pengujian, yaitu:

a. Uji Normalitas Menggunakan Analisis Grafik

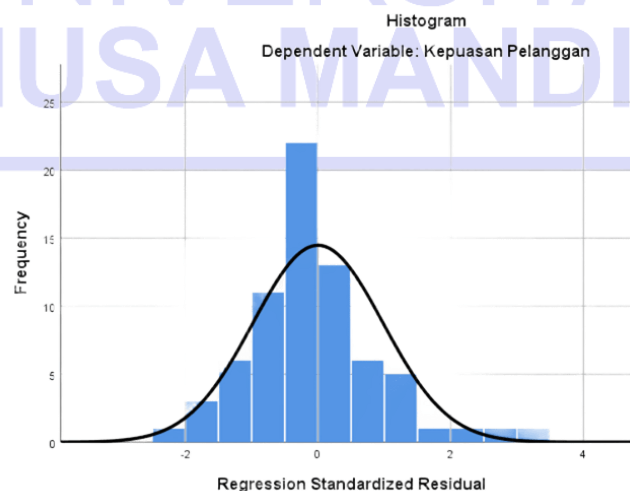
Data berkaitan dengan cara mendistribusikan data. Jika data memiliki distribusi normal, berarti distribusinya simetris dengan sempurna.



Sumber: Output SPSS, (2025)

Gambar III. 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot

Berdasarkan gambar III. 2 Struktur PP Plot diatas terlihat bahwa variabel Harga, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan berhubungan dengan Kepuasan Pelanggan menunjukkan pola distribusi data yang memenuhi asumsi normalitas. Hal ini ditunjukkan oleh sebaran titik-titik data yang berada di sepanjang garis diagonal, serta mengikuti arah garis tersebut yang mengindikasikan bahwa data terdistribusi secara normal. Dengan demikian, model regresi yang digunakan memenuhi asumsi normalitas residual, yang merupakan salah satu syarat penting dalam analisis regresi linear klasik. Hasil uji normalitas grafik Histrogram adalah sebagai berikut:



Sumber: Output SPSS, (2025)

Gambar III. 3 Hasil Uji Normalitas Histogram

Histogram menunjukkan bahwa sebaran residual terstandarisasi membentuk pola menyerupai kurval normal, dengan sebagian besar data berada di sekitar nilai nol. Garis lengkung hitam yang mengikuti pola histogram mendukung asumsi normalitas. Dengan mean mendekati nol dan penyebaran yang simetris, dapat disimpulkan bahwa residual dalam model regresi berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas telah terpenuhi.

b. Uji Normalitas Menggunakan Analisis Statistik

Uji normalitas sebaiknya dilengkapi dengan uji statistik karena terkadang tampilan grafik menyesatkan secara visual. Uji statistik dapat dilakukan dengan menggunakan Kolmogrov-Smirnov. Berikut kriteria dalam pengujian ini:

- 1) Jika nilai Asymp Sig > 0.05 data terdistribusi normal
- 2) Jika nilai Asymp Sig < 0.05 data tidak terdistribusi normal

Tabel III. 10

Hasil Uji Normalitas Statistik Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		71
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1521.20542888
Most Extreme Differences	Absolute	.146
	Positive	.146
	Negative	-.072
Test Statistic		.146
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

c. Lilliefors Significance Correction.
--

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.001 > 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara statistik residual tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan antar variabel independent. Salah satu mendeteksi adanya gejala multikolinearitas adalah dengan memperhatikan nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,1 ($<0,1$) dan *Variance Inflation Factor (VIF)* lebih besar dari 10 (> 10), yang menunjukkan adanya multikolinearitas. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 ($> 0,1$) dan *Variance Inflation Factor (VIF)* lebih kecil dari 10 (< 10) maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III. 11
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	t
1	(Constant)	-1205.958	932.710		-1.293	.200		
	Harga	.261	.062	.382	4.184	.000	.298	3.356
	Kepercayaan	.060	.090	.061	.670	.505	.303	3.299
	Kualitas Pelayanan	.279	.050	.525	5.613	.000	.285	3.512

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

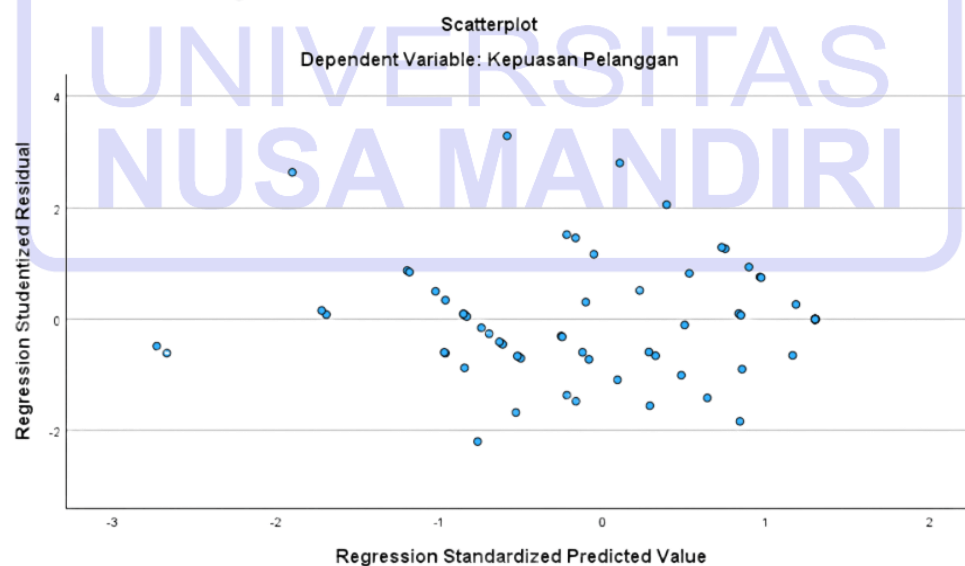
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Output SPSS, (2025)

Berdasarkan Tabel III.11 di atas, terlihat bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance untuk variabel harga (X1) 0,298, kepercayaan (X2) 0,303, dan kualitas pelayanan (X3) 0,285. Hal ini mengindikasikan bahwa nilai tolerance ketiga variabel independen tersebut lebih tinggi dari 0,1 ($> 0,1$). Sementara itu, nilai VIF untuk harga (X1) adalah 3,356, kepercayaan (X2) 3,299, dan kualitas pelayanan (X3) 3,512, yang berarti nilai VIF ketiganya berada di bawah 10 (< 10). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini. Artinya, tidak terdapat korelasi yang signifikan antar variabel independen, sehingga model regresi yang digunakan dapat dianggap valid dan dapat dipakai dengan baik.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat penyimpangan dari asumsi klasik yaitu heteroskedastisitas, yang menunjukkan adanya perbedaan varian pada residual di seluruh pengamatan dalam model regresi (Zahriyah et al., 2021).



Sumber: Output SPSS, (2025)

Gambar III. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar III. 4 bahwa jika pola tertentu seperti titik-titik dalam *scatterplot* membentuk pola-pola tertentu atau berkumpul di satu sisi atau dekat nilai 0 pada sumbu y pada kurva maka telah terjadi heterokedastisitas. Maka pada gambar III.3 diatas terlihat bahwa data menyebar secara tidak beraturan dan dapat disimpulkan hasil uji heterokedastisitas diatas tidak terjadi heterokedasitas.

3.3.4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Hasil dari pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III. 12
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-1205.958	932.710		.200
	Harga	.261	.062	.382	.000
	Kepercayaan	.060	.090	.061	.505
	Kualitas Pelayanan	.279	.050	.525	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Output SPSS, (2025)

Berdasarkan tabel III. 12 diatas, maka diketahui model garis persamaan linier berganda yang terbentuk dapat dituliskan, sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = -1205.958 + 0.261 X_1 + 0.060 X_2 + 0.279 X_3 + e$$

Hasil dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta sebesar -1205.958 merupakan keadaan saat kepuasan pelanggan belum dipengaruhi harga, kepercayaan dan kualitas pelayanan.

2. Nilai koefisien regresi untuk harga (X1) adalah 0.261, yang menunjukkan adanya dampak positif dari harga terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti, setiap kali persepsi pelanggan tentang harga meningkat sebesar 1 satuan, kepuasan pelanggan akan bertambah sebesar 0.261. Hal ini dengan catatan bahwa variabel lainnya tidak dianalisis dalam penelitian ini.
3. Nilai koefisien regresi kepercayaan (X2) adalah 0.060, hal ini menunjukkan kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, apabila terjadi peningkatan persepsi pelanggan terhadap kepercayaan sebesar 1 satuan kepercayaan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0.060. Dengan asumsi variabel lainnya tetap.
4. Nilai koefisien regresi dari kualitas pelayanan (X3) adalah 0.279, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan kualitas pelayanan, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0.279. Kualitas pelayanan juga menjadi variabel yang paling berpengaruh dalam model ini dengan nilai koefisien beta tertinggi yang mencapai 0.525. Ini menunjukkan bahwa perbaikan dalam kualitas pelayanan akan memberikan efek yang paling signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

3.3.5. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu harga (X1), kepercayaan (X2), dan kualitas pelayanan (X3), terhadap variasi variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji parsial (uji t) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III. 13
Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-1205.958	932.710		-1.293
	Harga	.261	.062	.382	4.184
	Kepercayaan	.060	.090	.061	.670
	Kualitas Pelayanan	.279	.050	.525	5.613

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Output SPSS, (2025)

Untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, dapat dilihat pada kolom signifikansi dalam Tabel III.13 di atas. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($< 0,05$), maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 ($> 0,05$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan hasil perhitungan yang tercantum pada tabel koefisien, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Variabel harga (X_1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,382 dengan nilai signifikansi 0,000 yang kurang dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variabel kepercayaan (X_2), memiliki koefisien regresi sebesar 0.061 dan nilai signifikansi sebesar $0.505 > 0.05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Variabel kualitas pelayanan (X_3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,525 dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a

diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3.3.6. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang meliputi harga (X1), kepercayaan (X2), dan kualitas pelayanan (X3) memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan (Y). Hasil pengujian uji simultan (uji F) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III. 14
Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	810395996.936	3	270131998.979	111.732	.000 ^b
	Residual	161984616.979	67	2417680.850		
	Total	972380613.915	70			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga						

Sumber: Hasil Output SPSS, (2025)

Berdasarkan Tabel III. 14 di atas, diperoleh hasil perhitungan dengan nilai F hitung sebesar 111,732 yang lebih besar dari F tabel yaitu 2,50, serta tingkat signifikansi 0,000 yang kurang dari 0,05. Dengan demikian, H_a diterima dan H_o ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan atau bersama-sama dari variabel harga (X1), kepercayaan (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

3.3.7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengukur sejauh mana variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan (Y), dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh

variabel independen, yaitu harga (X1), kepercayaan (X2), dan kualitas pelayanan (X3). Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III. 15
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.913 ^a	.833	.826	1554.889	2.234
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Harga					
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan					

Sumber: Hasil Output SPSS, (2025)

Berdasarkan hasil pada Tabel III.15 di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,833 atau 83,3%. Hal ini menunjukkan bahwa 83,3% variasi pada variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat dijelaskan secara simultan oleh variabel harga, kepercayaan, dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 16,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI