

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh harga, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn., maka kesimpulan yang didapatkan sebagai berikut:

1. Variabel harga (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn. Hal ini harga (X1) mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) karena harga yang diberikan oleh Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn., sesuai dengan standar kualitas jasanya yang menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan turut mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
2. Variabel kepercayaan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menilai etika pelayanan karyawan sudah baik namun hal tersebut belum cukup kuat untuk memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
3. Variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn. Hal ini dapat diperkuat dengan hasil kuesioner salah satu pernyataan bahwa kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn., mudah dijangkau dari lokasi saya

yang mencerminkan kemudahan akses sebagai bagian dari kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dan turut meningkatkan kepuasan konsumen.

4. Variabel harga (X1), kepercayaan (X2), dan kualitas pelayanan (X3) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn.

#### 4.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas penulis mengajukan beberapa saran yang bisa digunakan untuk pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn., sebagai berikut:

1. Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn., disarankan secara rutin melakukan analisis perbandingan harga pasar untuk menjaga keseimbangan antara daya saing dan kepatuhan terhadap honorarium standar INI.
2. Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn., disarankan untuk mengadakan pelatihan berkala bagi staf terkait etika notaris, regulasi legal, serta pengembangan soft skills hal ini dapat menciptakan pelayanan yang adaptif dan menjaga reputasi kantor sebagai penyedia layanan hukum yang handal dan terpercaya.
3. Kantor Notaris/PPAT Yayan Supiani, SH., M.Kn., disarankan agar membangun pendekatan layanan yang lebih transparan, personal dan responsive. Dengan pendekatan personal dan pengakuan terhadap kepercayaan pelanggan kantor dapat mengubah persepsi memiliki tempat di hati menjadi loyalitas jangka panjang dan promosi dari mulut ke mulut.