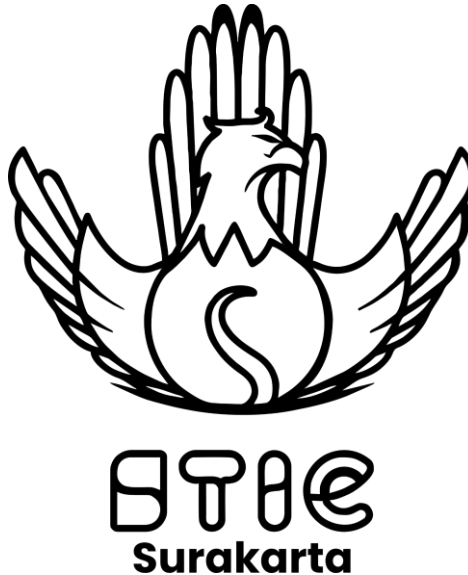


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA LAYANAN, DAN
AKSESIBILITAS KANTOR TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN
KLIEN DALAM PENGURUSAN PROSES BERKAS DI KANTOR
NOTARIS PPAT HARNO SAPUTRO S.H., M.KN. DI KABUPATEN
SUKOHARJO**



TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

SINDY DWI WULANDARI

22120103

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2026**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA LAYANAN, DAN
AKSESIBILITAS KANTOR TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN
KLIEN DALAM PENGURUSAN PROSES BERKAS DI KANTOR
NOTARIS PPAT HARNO SAPUTRO S.H., M.KN DI KABUPATEN
SUKOHARJO**

Oleh:

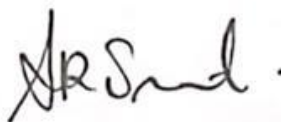
SINDY DWI WULANDARI

22120103

Disetujui dan dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 27 Januari 2026

Dosen Pembimbing



Ari Susanti, S.Pt., M.M

NUPTK. 1755761662230220

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA LAYANAN, DAN
AKSESIBILITAS KANTOR TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN
KLIEN DALAM PENGURUSAN PROSES BERKAS DI KANTOR
NOTARIS PPAT HARNO SAPUTRO S.H., M.KN DI KABUPATEN
SUKOHARJO**

Oleh:

SINDY DWI WULANDARI

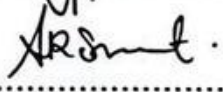
22120103

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 22 Februari 2026
Dewan Penguji

Dr. Heny Kurnianingsih, S.E., M.M.
Ketua

Ari Susanti, S.Pt., M.M
Anggota

: 
.....
: 
.....

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta



Aditya Lilijan, S.M.B., M.M.
NUPTK. 5438767668131040

Kepala Program Studi S1 Manajemen



Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.
NUPTK. 0256772673130313

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SINDY DWI WULANDARI

NIM : 22120103

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Layanan, dan Aksesibilitas Kantor Terhadap Pengambilan Keputusan Klien dalam Pengurusan Proses Berkas di Kantor Notaris PPAT Harno Saputro S.H., M.Kn. di Kabupaten Sukoharjo adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 27 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



SINDY DWI WULANDARI

MOTTO

“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah,6-8)

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut diremehkan.

Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan”

(Maudy Ayunda)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja Lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Chandra)

“Selesaikan apa yang sudah kamu mulai. Tuntaskan apa yang sudah kamu ambil.

Mari nikmati proses ini. Mari berjalan meski pelan.”

(Alkana)

“Bila esok nanti kau sudah lebih baik, jangan lupakan masa-masa sulitmu.

Ceritakan kembali pada dunia, caramu merubah peluh jadi senyuman.”

(Admesh Kamaleng)

“Perang telah usai, aku bisa pulang. Kubaringkan panah dan berteriak

MENANG!”

(Nadin Amizah)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, Maha Mulia, serta Maha Agung, karena berkat rahmat serta kesempatan yang diberikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi. Tiada lembar skripsi paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat-Nya serta taburan cinta dan kasih sayang yang telah memberikan penulis kekuatan dan membekali dengan ilmu. Atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Suradi dan Ibu Mulyaningsih. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala pengorbanan, ketulusan, dan kasih sayang yang tak pernah terhitung nilainya. Terima kasih karena selalu berjuang tanpa lelah dan senantiasa mengupayakan yang terbaik bagi kehidupan penulis, dengan mengorbankan waktu, tenaga, keringat, serta pikiran. Meskipun Bapak dan Ibu tidak sempat mengenyam pendidikan hingga jenjang perguruan tinggi, namun dengan ketulusan hati dan doa yang tak pernah putus, beliau berdua mampu mendidik penulis menjadi pribadi yang kuat, bertanggung jawab, dan pantang menyerah. Pencapaian ini adalah wujud dari doa, perjuangan, dan cinta orang tua yang tak pernah berhenti mengalir.
3. Kakak tercinta Hendro Kurniawan dan istrinya Mimin Wastuti. Penulis mengucapkan terimakasih atas perhatian, dukungan, serta motivasi yang senantiasa diberikan. Melalui sikap, perjuangan, dan keteladanan yang ditunjukkan, kakak dan istri telah menjadi contoh yang nyata bagi penulis tentang arti tanggung jawab, kerja keras, dan ketekunan dalam menjalani kehidupan.
4. Keluarga besar dari Bapak dan Ibu yang penulis sayangi. Terimakasih atas doa, perhatian, dan dukungan yang senantiasa diberikan selama proses pendidikan penulis. Dukungan dan kebersamaan keluarga besar menjadi sumber semangat bagi penulis hingga mampu menyelesaikan studi.

5. Dosen pembimbing yang penulis hormati Ibu Ari Susanti, S.Pt., M.M. Terimakasih atas bimbingan, arahan, kesabaran, serta ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Dukungan dan masukan yang diberikan sangat berarti dalam membantu penulis menyelesaikan studi hingga memperoleh gelar sarjana.
6. Seluruh Dosen Pengajar yang penulis hormati. Terimakasih atas ilmu, pengalaman, dan pembelajaran yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Ilmu yang diperoleh menjadi bekal berharga penulis dalam menempuh dunia akademik maupun professional.
7. Seluruh Staff dan Jajaran Kampus yang penulis hormati, Terimakasih atas bantuan, pelayanan, dan dukungan administrasi yang diberikan selama masa perkuliahan, sehingga seluruh proses akademik dapat berjalan dengan lancar.
8. Destia Ardha Dewati, Kholifah Khusnul Istiqomah, dan Tyaskita Danyanindhitya, sahabat penulis yang telah kebersamai perjalanan hidup selama lebih dari sepuluh tahun. Terima kasih karena selalu hadir, mendengarkan, menguatkan, dan membuat setiap proses terasa lebih ringan dan bermakna.
9. Dastra Nadiani dan Safitri Ratna Ika Bela, keponakan tersayang penulis. Terima kasih atas kehadiran, keceriaan, dan kasih sayang yang tulus. Kalian menjadi tempat berbagi cerita dan menghadirkan kehangatan yang menguatkan penulis di setiap langkah.
10. Teruntuk teman-teman rumah penulis, yaitu teman-teman yang telah kebersamai penulis sejak kecil dan senantiasa hadir dalam keseharian. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas kebersamaan, perhatian, canda, serta dukungan yang tidak pernah berhenti diberikan. Kehadiran kalian menjadikan hari-hari penulis terasa lebih hangat, ringan, dan penuh arti.
11. Ulfah Nurkasanah, Sheva Ardianti, Salsabella Ayu Putri, Lusiana Saputri, dan Aubrey Alva Luneta. Terima kasih telah menjadi teman seperjalanan, seperjuangan selama masa perkuliahan, berbagi cerita, tawa, dan semangat yang menjadikan hari-hari terasa lebih berwarna dan penuh makna.
12. Teman-teman kelas R2 Manajemen. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan cerita yang telah terjalin selama masa perkuliahan. Perjalanan

bersama dalam suka dan duka perkuliahan menjadi bagian berharga yang menemani proses belajar dan tumbuh penulis.

13. Kantor Notaris PPAT Harno Saputro, S.H., M.Kn. Terima kasih atas kesempatan, kepercayaan, serta bantuan yang diberikan kepada penulis selama pelaksanaan penelitian. Dukungan dan kerja sama yang diberikan sangat membantu kelancaran proses penelitian hingga penyusunan skripsi ini.
14. Terakhir, Untuk diri penulis sendiri Sindy Dwi Wulandari. Terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam setiap proses yang dilalui. Terima kasih atas keberanian untuk terus melangkah meskipun lelah dan ragu kerap datang. Semoga ke depan penulis senantiasa diberi kekuatan untuk tumbuh, belajar, dan menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhannahu Waa Ta'ala atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'Alaihi Wassalam, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju jalan yang terang benderang penuh kebenaran.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Layanan, dan Aksesibilitas Kantor terhadap Pengambilan Keputusan Klien dalam Pengurusan Proses Berkas di Kantor Notaris PPAT Harno Saputro, S.H., M.Kn. di Kabupaten Sukoharjo.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua STIE Surakarta Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. beserta seluruh jajaran akademik yang telah memberikan fasilitas dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan.
2. Dosen Pembimbing Ibu Ari Susanti, S.Pt., M.M yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Akademik yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan administratif selama masa perkuliahan.
4. Pimpinan dan seluruh karyawan Kantor Notaris PPAT Harno Saputro, S.H., M.Kn. yang telah memberikan izin, kesempatan, serta bantuan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian.
5. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi yang tiada henti.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga memberikan kebermanfaatan bagi semua. Apabila terdapat salah kata, mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Sukoharjo, 27 Januari 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sindy' followed by a stylized surname.

Sindy Dwi Wulandari

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRAK</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Teori Yang Relevan	6
B. Penelitian Terdahulu	12
C. Kerangka	16
D. Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Objek Penelitian.....	19
B. Jenis Dan Sumber Data Penelitian.....	19
C. Populasi Dan Sampel	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	22
E. Definisi Operasional	23
F. Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30

A. Identitas Responden	30
B. Analisis Data	32
C. Pembahasan.....	40
BAB V PENUTUP.....	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran.....	43
C. Keterbatasan Penelitian.....	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2. Definisi Operasional	23
Tabel 3. Deskripsi identitas responden berdasarkan usia.....	30
Tabel 4. Deskripsi identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	31
Tabel 5. Deskripsi identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	31
Tabel 6. Deskripsi identitas responden berdasarkan domisili.....	32
Tabel 7. Hasil Uji Validitas variabel Kualitas Pelayanan (X1).	33
Tabel 8. Hasil Uji Validitas variabel Biaya Layanan (X2).	33
Tabel 9. Hasil Uji Validitas variabel Aksesibilitas Kantor (X3).	34
Tabel 10. Hasil Uji Validitas variabel Keputusan Klien (Y).	34
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel 12. Hasil Uji Normalitas	35
Tabel 13. Uji Multikolinearitas	36
Tabel 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas	36
Tabel 15. Hasil Uji Analisis Linear Berganda	37
Tabel 16. Hasil Uji t.....	38
Tabel 18. Hasil Uji Koefisien Determinasi R²	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka	16
--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Hasil Olah Data

1. Uji Instrumen Data
 - a) Uji Validitas
 - b) Uji Reliabilitas
2. Uji Asumsi Klasik
 - a) Uji Normalitas
 - b) Uji Multikolinearitas
 - c) Uji Heteroskedastisitas
3. Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Parsial (t)
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

ABSTRAK

SINDY DWI WULANDARI, 22120103. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA LAYANAN, DAN AKSESIBILITAS KANTOR TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN KLIEN DALAM PENGURUSAN PROSES BERKAS DI KANTOR NOTARIS PPAT HARNO SAPUTRO, S.H., M.Kn. DI KABUPATEN SUKOHARJO, 2026.

Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap jasa notaris dan PPAT menjadikan kualitas pelayanan, biaya layanan, serta aksesibilitas kantor sebagai faktor penting dalam menentukan pengambilan keputusan klien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, biaya layanan, dan aksesibilitas kantor terhadap pengambilan keputusan klien dalam pengurusan proses berkas di Kantor Notaris PPAT Harno Saputro, S.H., M.Kn. di Kabupaten Sukoharjo.

Objek penelitian ini adalah klien yang pernah melakukan pengurusan proses berkas di kantor tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 88 responden yang ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics 25*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan aksesibilitas kantor berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan klien, sedangkan biaya layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan klien. Secara simultan, kualitas pelayanan, biaya layanan, dan aksesibilitas kantor berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan klien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Biaya Layanan, Aksesibilitas Kantor, dan Keputusan Klien.

ABSTRAK

SINDY DWI WULANDARI, 22120103. THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, SERVICE COSTS, AND OFFICE ACCESSIBILITY ON CLIENT DECISION MAKING IN DOCUMENT PROCESSING AT THE OFFICE OF NOTARY AND LAND DEED OFFICIAL HARNO SAPUTRO, S.H., M.Kn. IN SUKOHARJO REGENCY, 2026.

The increasing demand for notary and land deed official services has made service quality, service costs, and office accessibility important factors influencing client decision making. This study aims to examine the effect of service quality, service costs, and office accessibility on client decision making in document processing at the Office of Notary and Land Deed Official Harno Saputro, S.H., M.Kn. in Sukoharjo Regency.

The object of this study was clients who had processed documents at the office. This research employed a quantitative method using primary data collected through questionnaires distributed to 88 respondents, determined using the Slovin formula with a purposive sampling technique. Data analysis was conducted using instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing with the assistance of IBM SPSS Statistics 25.

The results indicate that service quality and office accessibility have a significant effect on client decision making, while service costs do not have a significant effect. Simultaneously, service quality, service costs, and office accessibility have a significant effect on client decision making.

Keywords: Service Quality, Service Costs, Office Accessibility, and Client Decision Making.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa sekarang ini peran Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) sangatlah penting dalam perkembangan pembangunan nasional di Indonesia, seperti dalam pembangunan hubungan bisnis, kegiatan di bidang perbankan, pertanahan, kegiatan sosial, dan lain-lain. Dalam perkembangannya. Peran Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) menarik untuk dibicarakan, Karena banyak kebutuhan akan bukti tertulis berupa akta otentik makin meningkat sejalan dengan perkembangannya tuntutan masyarakat akan kepastian hukum dalam berbagai hubungan ekonomi dan sosial. Melalui akta otentik yang menentukan secara jelas hak dan kewajiban, menjamin kepastian hukum dan sekaligus diharapkan dapat dihindari terjadinya sengketa. Ketidaksesuaian kepentingan para pihak, sehingga dengan akta otentik diharapkan dapat dipakai sebagai alat bukti tertulis yang paling akurat dalam menyelesaikan sengketa.

Sebagai pejabat Negara, Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) diberi kewenangan untuk mengeluarkan akta yang mempunyai kekuatan pembuktian yang sempurna, Notaris dan Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) rentan dengan godaan dan penyelewengan untuk kepentingan pribadi. Sehingga, Undang-undang Nomor 30 Tahun 2004 tentang Jabatan Notaris maupun Kode Etik Notarisnya serta Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1998 tentang Peraturan Jabatan Pejabat Pembuat Akta Tanah beserta pelaksanaannya diharapkan mampu untuk mengawasi dan mengantisipasi terhadap malpraktek yang dikeluarkan oleh oknum Notaris dan/atau Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) yang tidak bertanggung jawab.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi keputusan klien dalam memilih kantor notaris PPAT. Penelitian oleh Putri et al., (2020) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik, seperti kecepatan, ketepatan, dan keramahan staf, secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kantor notaris/PPAT. Kualitas

pelayanan yang prima tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun loyalitas klien serta memperkuat reputasi kantor Notaris/PPAT di mata masyarakat. Selain itu, menurut Oktaviani & Nugroho, (2024) digitalisasi layanan hukum juga mulai diterapkan di beberapa kantor notaris/PPAT, yang terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman lebih baik bagi klien, terutama dalam hal akses informasi dan transparansi proses layanan.

Selain kualitas pelayanan, biaya layanan juga menjadi pertimbangan penting bagi klien dalam mengambil keputusan. Biaya yang kompetitif dan transparan dapat meningkatkan daya tarik kantor notaris PPAT di tengah persaingan yang semakin ketat. Penelitian sebelumnya oleh Dewi et al., (2022) menunjukkan bahwa faktor harga atau biaya layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan keputusan klien dalam menggunakan jasa notaris/PPAT, terutama ketika biaya tersebut sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Klien cenderung memilih kantor notaris PPAT yang menawarkan biaya layanan yang jelas, terjangkau, dan tanpa biaya tersembunyi. Sebaliknya, biaya yang tidak transparan atau terlalu tinggi dapat menimbulkan keraguan dan mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap kantor tersebut (Wibowo et al., 2022).

Aksesibilitas kantor juga menjadi faktor penentu dalam pengambilan keputusan klien. Lokasi kantor yang strategis, mudah dijangkau, serta didukung fasilitas yang memadai seperti parkir dan ruang tunggu yang nyaman, akan meningkatkan kenyamanan klien dalam mengurus proses berkas di kantor notaris/PPAT. Studi oleh Dewi et al., (2022) di Kediri menunjukkan bahwa lokasi dan aksesibilitas kantor yang baik, meskipun memiliki kendala seperti keterbatasan lahan parkir, tetap menjadi pertimbangan utama bagi klien dalam memilih layanan notaris/PPAT. Di era digital, aksesibilitas juga mencakup kemudahan komunikasi dan transparansi informasi melalui portal klien atau sistem digital yang memudahkan klien memantau status dokumen mereka secara real-time (Oktaviani & Nugroho, 2024).

Pengambilan keputusan merupakan proses individu dalam menyelesaikan masalah melalui beberapa tahapan, mulai dari mengidentifikasi

masalah, mencari serta menilai berbagai alternatif, hingga menetapkan pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Proses ini didasarkan pada informasi, pengetahuan, dan berbagai pertimbangan yang dimiliki individu. Dalam konteks penggunaan jasa, keputusan klien dipengaruhi oleh pengalaman, sumber informasi yang diperoleh, serta persepsi dan respons afektif yang terbentuk. Oleh karena itu, keputusan menggunakan suatu jasa merupakan hasil evaluasi rasional sekaligus subjektif terhadap alternatif yang tersedia untuk memperoleh manfaat sesuai kebutuhan (Wahadaniyah, 2024).

Fenomena di atas menunjukkan adanya gap antara harapan klien terhadap pelayanan notaris PPAT dengan kenyataan di lapangan, terutama terkait kualitas pelayanan, biaya layanan, dan aksesibilitas kantor. Beberapa klien masih mengeluhkan proses yang lambat, biaya yang tidak transparan, serta lokasi kantor yang sulit dijangkau. Permasalahan ini jika tidak segera diatasi dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap profesi notaris PPAT dan berdampak pada menurunnya jumlah klien yang menggunakan jasa mereka.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi sangat relevan untuk dilakukan guna menganalisis secara mendalam bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, biaya layanan, dan aksesibilitas kantor terhadap pengambilan keputusan klien dalam pengurusan proses berkas di kantor notaris PPAT di wilayah Sukoharjo. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan klien, diharapkan kantor notaris PPAT dapat meningkatkan kualitas layanannya, menyesuaikan biaya layanan secara kompetitif, serta memperbaiki aksesibilitas kantor demi memberikan pelayanan yang optimal dan meningkatkan kepuasan klien. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah sekaligus rekomendasi praktis bagi kantor notaris/PPAT dalam meningkatkan daya saing dan kualitas layanan di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

Berikut beberapa rumusan masalah untuk memudahkan pembahasan, diantaranya :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan klien dalam pengurusan proses berkas di kantor notaris PPAT Harno Saputro S.H.,M.Kn. di Kabupaten Sukoharjo?
2. Apakah biaya layanan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan klien dalam pengurusan berkas di kantor notaris PPAT Harno Saputro S.H.,M.Kn di Kabupaten Sukoharjo?
3. Apakah aksesibilitas kantor berpengaruh terhadap pengambilan keputusan klien dalam pengurusan proses berkas di kantor notaris PPAT Harno Saputro S.H.,M.Kn di Kabupaten Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dilakukan untuk :

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan klien dalam pengurusan proses berkas di kantor notaris PPAT Harno Saputro S.H.,M.Kn di Kabupaten Sukoharjo.
2. Mengetahui pengaruh biaya layanan terhadap pengambilan keputusan klien dalam pengurusan proses berkas di kantor notaris PPAT Harno Saputro S.H.,M.Kn. di Kabupaten Sukoharjo .
3. Mengetahui pengaruh aksesibilitas kantor terhadap pengambilan keputusan klien dalam pengurusan proses berkas di kantor notaris PPAT Harno Saputro S.H.,M.Kn di Kabupaten Sukoharjo.

D. Manfaat Penelitian

Berikut manfaat penelitian :

1. Manfaat Teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen jasa, khususnya layanan legal dan notaris. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi pengembangan teori mengenai pengaruh kualitas pelayanan, biaya layanan, dan aksesibilitas terhadap pengambilan keputusan

pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan klien dalam konteks layanan jasa legal di Indonesia, khususnya oleh kantor notaris PPAT.

2. Manfaat Praktis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi para pengelola kantor notaris PPAT di Kabupaten Sukoharjo dan sekitarnya dalam rangka meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan mengetahui pengaruh dan aspek apa saja yang paling berperan dalam pengambilan keputusan klien, pengelola dapat melakukan perbaikan yang tepat sasaran, seperti memperbaiki mutu pelayanan, menyesuaikan struktur biaya, dan meningkatkan aksesibilitas lokasi kantor. Hal ini nantinya akan meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas klien, serta memperkuat posisi kompetitif kantor notaris di wilayah tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Yang Relevan

1. Kualitas Pelayanan.

Menurut Lewis & Booms, (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana jasa yang diperoleh sesuai dengan harapan pelanggan. Ketika layanan yang diterima oleh konsumen melebihi harapan mereka, kualitas jasa tersebut dianggap ideal. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan konsumen, maka layanan dianggap baik atau memuaskan. Namun, jika layanan yang diterima lebih buruk dari yang diharapkan, kualitas jasa akan dianggap buruk. Kualitas pelayanan juga dinilai melalui pengukuran kepuasan pelanggan, tingkat rujukan pelanggan, dan umpan balik pelanggan. Organisasi atau perusahaan yang fokus pada peningkatan kualitas pelayanan cenderung mampu membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan memperoleh reputasi yang baik di pasar. Menurut Cesariana et al., (2022) Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kapasitas organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan, kualitasnya dianggap memuaskan dan terpuji. Kualitas pelayanan dapat diringkas sebagai serangkaian tindakan atau aktivitas tidak berwujud yang ditawarkan kepada pelanggan. Menurut (Putri & Nurtantiono, 2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah tolak ukur seberapa bagus dan tingkat layanan yang diberikan untuk sesuai dengan ekspektasi dan harapan pelanggan. Kualitas layanan dimaksudkan untuk terfokus memenuhi kebutuhan, persyaratan yang diinginkan, dan ketepatan waktu untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Manengal et al., (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Menurut Dzikra, (2020) menyatakan bahwa untuk mengukur persepsi atas kualitas pelayanan meliputi lima dimensi, yaitu:

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*) adalah wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana informasi atau komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan konsumen.
- d. Jaminan (*Assurance*) adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
- e. Empati (*Emphaty*) adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada konsumen, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan secara individual. dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu mendatang, dijual kembali atau dikembalikan.

2. Biaya Layanan

Menurut penelitian Jumawan & Prasetyo, (2024) Biaya layanan adalah sejumlah uang atau nilai yang harus dibayarkan oleh pelanggan untuk memperoleh manfaat dari suatu jasa atau layanan tertentu. Dalam konteks pemasaran, biaya layanan tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai indikator kualitas dan posisi layanan di pasar. Penetapan biaya layanan harus mempertimbangkan keseimbangan antara kualitas layanan yang diberikan dan nilai yang diterima oleh pelanggan. Menurut Kotler & Armstrong, (2022) biaya layanan adalah nilai yang harus dikorbankan pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari menggunakan suatu jasa. Sementara itu, Tjiptono, (2021) menekankan bahwa penetapan biaya layanan merupakan keputusan yang menantang, terutama dalam pemasaran jasa, karena biaya yang terlalu tinggi dapat mengurangi daya

tarik layanan, sedangkan biaya yang terlalu rendah dapat menurunkan persepsi kualitas.

Menurut Kotler dan Keller (dalam Indrasari, 2019) berikut ini beberapa metode dalam penetapan biaya layanan :

a. Penetapan Harga Berbasis Permintaan.

Dalam menentukan harga, penjual biasanya berpedoman pada permintaan konsumen.

b. Penetapan Harga Berbasis Biaya.

Faktor penetapan harga pada metode ini yang utama adalah aspek penawaran atau biaya.

c. Penetapan Harga Berbasis Laba.

Dalam metode ini, perusahaan berusaha menyeimbangkan pendapatan dan biaya dalam menentukan harga.

d. Penetapan Harga Berbasis Persaingan.

Selain penetapan harga atas dasar perimbangan permintaan, biaya dan laba ada juga penetapan harga dengan melihat persaingan.

Menurut Swastha (dalam Indrasari, 2019) tujuan dari penetapan biaya layanan yaitu:

- a. Memperoleh keuntungan sebanyak mungkin maksudnya, perusahaan memperoleh keuntungan berbanding lurus dengan daya beli konsumen jadi semakin tinggi daya beli maka keuntungan yang diperoleh semakin besar.
- b. Meminimalisir persaingan pasar. Tujuan ini dapat dilakukan melalui kebijakan harga. Hal tersebut dapat diketahui apabila para pelaku bisnis menawarkan barang dengan harga yang sama. Maka, persaingan hanya mungkin dilakukan tanpa melalui kebijakan harga.
- c. Mempertahankan dan memperbaiki pangsa pasar. Harga merupakan faktor yang penting. Bagi perusahaan yang masih kecil mempertahankan harga pangsa pasar adalah suatu hal yang penting agar perusahaan dapat bertahan. Namun pada suatu kondisi perbaikan pangsa pasar ini kurang diutamakan apabila sedang terjadi persaingan harga yang amat ketat.

- d. Mendapatkan pengembalian investasi yang ditargetkan atau pengembalian pada penjualan bersih, harga yang diperoleh dari penjualan bertujuan untuk investasi secara berangsur. Dana yang dipakai untuk mengembalikan investasi hanya bisa diambil dari laba perusahaan dan laba hanya bisa didapatkan apabila harga jual lebih tinggi dari harga jual sebelumnya.

Terdapat beberapa indikator menurut Stanton (dalam Nurmansyah, 2018) diantaranya ialah :

- a. Harga yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa.
- b. Harga yang sesuai dengan manfaat suatu produk atau jasa.
- c. Perbandingan harga dengan produk atau jasa.

3. Aksesibilitas Kantor

Menurut penelitian Sari, (2024) Aksesibilitas merupakan suatu tingkat kemudahan bagi seseorang untuk mencapai suatu lokasi tertentu, aksesibilitas ini sangat terkait dengan jarak lokasi suatu daerah terhadap daerah lainnya khususnya jarak lokasi ke pusat pelayanan publik yang secara spesial identik dengan ibukota provinsi dan ibukota kabupaten atau kota. Aksesibilitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan kemudahan dari suatu lokasi untuk mencapai suatu aktivitas pada lokasi lain. Aksesibilitas secara umum menggambarkan hubungan timbal-balik antara tata guna lahan dan jaringan transportasi. Hubungan antara tata guna lahan dan jaringan transportasi ini merupakan konsekuensi dari sebaran aktivitas pada tata guna lahan. Perubahan-perubahan yang terjadi pada guna lahan dan jaringan transportasi akan memengaruhi sebaran aktivitas yang dapat berdampak pada tumbuhnya pusat-pusat aktivitas baru dan juga sebaran populasi (Anugrah, 2019).

Menurut penelitian Wahadaniyah, (2024) Lokasi adalah tempat yang strategis bagi konsumen untuk menjangkau tempat usaha dengan mudah, aman, dan dengan fasilitas parkir yang memadai. Selain itu, lokasi juga berperan sebagai saluran distribusi bagi produk industri manufaktur, dan sebagai tempat pelayanan jasa untuk produk industri. Faktor yang terpenting dalam pengembangan usaha adalah letak lokasi perkotaan, cara

pencapaian serta waktu lokasi ke tujuan. Dan faktor lokasi yang baik adalah relatif untuk setiap jenis usaha yang berbeda, maka lokasi dapat disimpulkan sebagai tempat akan suatu usaha mengoperasikan usahanya serta pegawainya agar tercapainya tujuan usaha.

Kantor biasanya didefinisikan sebagai tempat dimana berbagai macam kegiatan operasi organisasi dilakukan untuk mencapai tujuannya. Namun, dengan kemajuan saat ini, kantor berfungsi lebih dari hanya sebagai tempat untuk berkumpul, tetapi juga sebagai tempat untuk berbagi informasi dan membantu kegiatan di segala bidang berjalan lancar. Dengan demikian, kantor dapat digambarkan sebagai lokasi kegiatan menangani informasi dan proses menangani data, yang mencakup menerima, mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mengirimkan atau menyebarkan data (Halimah, 2018).

Menurut Halfi et al., (2018) terdapat faktor-faktor aksesibilitas, antara lain:

- a. Ketersediaan jaringan aksesibilitas, bagian dari akses satu dengan akses lain agar terhubung.
- b. Jumlah alat transportasi, kemampuan ruas aksesibilitas yang mampu menunjang kelancaran arus lalu lintas.
- c. Kondisi dan kualitas aksesibilitas, kondisi fisik yang terdapat pada jalur transportasi untuk mencapai tujuan.

4. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan adalah suatu proses pemilihan alternatif terbaik dari beberapa alternatif secara sistematis untuk ditindaklanjuti atau digunakan sebagai suatu cara pemecahan masalah (Winoto, 2020). Pengambilan keputusan selalu berkaitan dengan persoalan atau masalah dalam suatu organisasi. Hakikat dari pengambilan keputusan adalah menetapkan satu atau lebih alternatif solusi untuk mencapai kondisi yang diinginkan. Melalui keputusan yang diambil, diharapkan suatu masalah dapat terpecahkan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai (Lestari, 2024). Secara ringkas, tujuan pengambilan keputusan dapat dibedakan berdasarkan cakupan masalah yang diselesaikan. Tujuan tunggal bersifat spesifik dan

terisolasi, sedangkan tujuan ganda bersifat kompleks karena melibatkan penyelesaian multipel masalah dalam satu keputusan. Klasifikasi ini memperjelas bahwa efektivitas suatu keputusan dapat diukur berdasarkan kemampuannya dalam menangani permasalahan, baik secara parsial maupun komprehensif (Rifa'i, 2019).

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan menurut penelitian Hasanah et al., (2025) :

a. Fisik.

Kondisi fisik seseorang dapat mempengaruhi kualitas keputusan yang diambil. Jika seseorang dalam keadaan kurang sehat, keputusan yang dihasilkan mungkin kurang optimal.

b. Emosional.

Kecerdasan emosional berperan dalam bagaimana seseorang khususnya pemimpin, mengambil keputusan. Jika seorang pemimpin tidak mampu mengendalikan emosinya, maka keputusan yang diambil dapat dipengaruhi oleh emosi sesaat dan berpotensi merugikan. Sebaliknya, dengan mengontrol emosi dengan baik, seseorang dapat menghasilkan keputusan yang lebih objektif dan bijaksana.

c. Rasional.

Kemampuan berpikir rasional didasarkan pada pengetahuan, informasi yang diperoleh, serta pemahaman terhadap situasi dan konsekuensinya.

d. Praktikal.

Faktor praktikal berkaitan dengan keterampilan individu serta kemampuan dalam menerapkan keputusan ke dalam tindakan nyata. Kemampuan ini mencerminkan potensi diri serta tingkat kepercayaan diri seseorang dalam bertindak.

e. Interpersonal.

Jaringan sosial dan hubungan antar individu turut mempengaruhi keputusan yang diambil. Interaksi sosial dapat memberikan perspektif tambahan yang membantu dalam menemukan solusi terbaik.

f. Struktural.

Faktor struktural mencakup berbagai aspek seperti aturan, sistem, dan lingkungan sosial, ekonomi, serta politik. Faktor ini membentuk kerangka kerja dalam pengambilan keputusan, termasuk bagaimana individu mempertimbangkan saran, kritik, serta pengaruh lingkungan sekitar dalam menentukan pilihan

Langkah-langkah pengambilan keputusan menurut Munawaroh, (2020) :

- a. Memahami secara mendalam inti masalah yang dihadapi atau mendefinisikan masalah dengan sejelas-jelasnya.
- b. Mengumpulkan fakta dan data yang relevan.
- c. Menganalisis dan mengolah fakta serta data tersebut.
- d. Menyusun beberapa alternatif solusi yang mungkin dapat diambil.
- e. Memilih solusi terbaik dari alternatif yang telah dianalisis dengan hati-hati.
- f. Memutuskan tindakan yang akan diambil.
- g. Mengevaluasi hasil yang dicapai setelah keputusan tersebut dilaksanakan.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

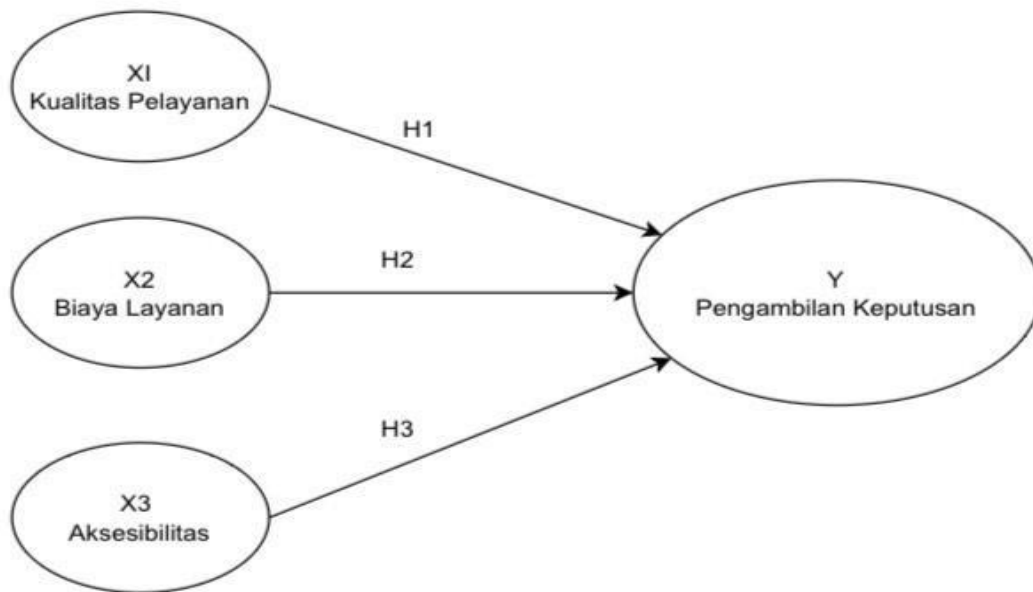
No.	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil
1.	Sri Ayu Wahadaniyah (2024)	Pengaruh Social Media <i>Influencer</i> , <i>Reference Group</i> , Lokasi dan <i>Brand Awareness</i> terhadap keputusan menggunakan Bank Syariah.	Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan klien.

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil
2.	Listiana Sari (2024)	Pengaruh Aksesibilitas, Tarif, Fasilitas Terhadap Keputusan Kunjungan Wisatawan Pada Objek Wisata Telaga Wahyu Magetan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel aksesibilitas, tarif, fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan kunjungan wisatawan pada objek wisata Telaga Wahyu Magetan
3.	Betty Sari Wahyuni Sinuhaji (2020)	Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Sibayak Multinational Berastagi Kabupaten Karo	Harga dan Kualitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Sibayak. Semakin baik harga dan kualitas layanan, semakin tinggi kecenderungan konsumen memutuskan untuk menginap.
4.	Riska Fadilah (2021)	Determinan Keputusan Pembelian Konsumen Swalayan Madina Market Panyabungan.	Beberapa faktor seperti harga, lokasi, promosi dan kualitas produk menjadi penentu utama keputusan konsumen dalam melakukan pembelian di swalayan. Faktor-faktor tersebut secara simultan mempengaruhi keputusan pembelian.
5.	Sorayatul Hasanah (2025)	Pengambilan Keputusan : Konsep, Proses dan faktor yang mempengaruhi.	Keputusan seseorang dalam memilih suatu layanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti persepsi, motivasi, pengalaman, dalam mempertimbangkan alternatif.
6.	Sarah Ningrum Nuranisya (2025)	Pengaruh Aksesibilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Warung Tenda Karangsalam Baturraden Kabupaten Banyumas.	Variabel aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik akses lokasi, pelayanan yang diberikan, serta harga yang sesuai, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen.

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil
7.	Rheka Rahmawati Sari Dewi, Deby Santyo Rusandy, Trisnia Widuri (2020)	Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Klien di Notaris dan PPAT Witrie Nur Aida, S.H., M. Kn. Kabupaten Kediri.	Variabel harga, lokasi, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan klien. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien dengan kontribusi sebesar 96%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.
8.	Jumawan, Ade Ilham Prasetyo (2024)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Wuling Arista Bekasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, baik secara parsial maupun simultan. Variabel kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.
9.	Sevi Lestari (2024)	Strategi Pengambilan Keputusan Dalam Kepemimpinan Pendidikan Islam.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala sekolah harus memiliki strategi dalam pengambilan keputusan melalui tiga tahapan utama, yaitu tahap penyelidikan, perancangan, dan pemilihan. Proses pengambilan keputusan dalam pendidikan Islam juga menekankan prinsip musyawarah serta berlandaskan nilai-nilai religius dan moral.
10.	Debi Eka Putri (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Notaris dan PPAT Rachmansyah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil
		Purba SH, M.Kn. di Kota Pematangsiantar.	dengan persamaan regresi $Y = 24,474 + 0,519X$, nilai r sebesar 0,609 (hubungan kuat), serta koefisien determinasi sebesar 37,1%. Uji t menunjukkan thitung (4,731) > ttabel (2,024), sehingga hipotesis diterima.

C. Kerangka



Gambar 1. Kerangka

D. Hipotesis

Menurut penelitian Fadilah, (2021) Hipotesis merupakan hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua atau lebih variabel yang diungkap dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Pengambilan Keputusan Klien (Y).

Menurut Sinuhaji, (2020), kualitas pelayanan merupakan keseluruhan bentuk jasa yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan secara konsisten dan profesional. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan dan keyakinan bagi konsumen dalam mengambil keputusan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menginap di Hotel Sibayak. Semakin tinggi kualitas layanan yang

diberikan, semakin tinggi pula kecenderungan konsumen untuk melakukan keputusan pembelian atau penggunaan jasa.

Sejalan dengan hasil penelitian Fadilah, (2021), yang menyatakan bahwa kualitas merupakan salah satu faktor penentu utama dalam keputusan pembelian. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan persepsi positif terhadap suatu layanan atau produk yang pada akhirnya mendorong individu untuk memutuskan melakukan pembelian atau penggunaan layanan.

Selain itu, menurut Hasanah et al., (2025), persepsi terhadap layanan menjadi faktor penting dalam proses pengambilan keputusan. Persepsi tersebut mencakup penilaian terhadap pengalaman pelayanan, sikap penyedia jasa, hingga profesionalisme staf dalam membantu proses layanan.

Berdasarkan uraian dan temuan-temuan terdahulu, maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan klien dalam pengurusan proses berkas di Kantor Notaris PPAAT Harno Saputro, S.H., Mkn. Di Kabupaten Sukoharjo.

2. Biaya Layanan (X2) terhadap Pengambilan Keputusan Klien (Y).

Biaya layanan merupakan jumlah pengeluaran atau tarif yang harus dikeluarkan oleh klien untuk mendapatkan layanan tertentu. Menurut Sari, (2024), tarif layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan kunjungan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa harga atau biaya menjadi pertimbangan utama dalam menentukan pilihan untuk menggunakan layanan.

Selaras dengan hasil penelitian dari Sinuhaji, (2020) dan Fadilah, (2021), harga atau biaya yang sebanding dengan kualitas layanan akan menciptakan nilai yang dirasakan oleh konsumen. Konsumen akan mempertimbangkan kecocokan antara biaya yang dibayarkan dan manfaat yang diterima, yang kemudian mempengaruhi keputusan untuk menggunakan layanan tersebut.

Apabila biaya layanan terlalu tinggi tanpa diimbangi oleh kualitas, maka konsumen cenderung menunda atau membatalkan keputusan.

Sebaliknya, jika biaya dirasakan terjangkau dan transparan, maka akan memperkuat niat dan keputusan konsumen.

Dengan demikian, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H2 : Biaya Layanan berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan Klien dalam pengurusan proses berkas di Kantor Notaris PPAT Harno Saputro S.H.,M.Kn di Kabupaten Sukoharjo.

3. Aksesibilitas Kantor (X3) terhadap Pengambilan Keputusan Klien (Y).

Aksesibilitas mengacu pada kemudahan dalam menjangkau lokasi suatu layanan. Menurut Wahadaniyah, (2024), lokasi atau letak kantor memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan klien. Lokasi yang strategis dan mudah diakses menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam mengurus keperluan.

Penelitian Sari, (2024), dalam konteks wisata juga membuktikan bahwa aksesibilitas merupakan variabel yang signifikan dalam mempengaruhi keputusan konsumen. Hal ini memperkuat temuan bahwa kemudahan dalam menjangkau suatu tempat atau lokasi menjadi faktor utama dalam memilih layanan.

Selain itu, Hasanah et al., (2025), menjelaskan bahwa pengalaman dan persepsi individu terhadap kemudahan dalam mengakses lokasi sangat menentukan dalam pengambilan keputusan terhadap suatu layanan. Dalam konteks kantor notaris, akses yang sulit dijangkau dapat menghambat keputusan klien dalam memilih tempat pengurusan berkas.

Dengan demikian, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

H3 : Aksesibilitas kantor berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan klien dalam pengurusan proses berkas di kantor Notaris PPAT Harno Saputro S.H.,M.Kn di Kabupaten Sukoharjo.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Layanan, dan Aksesibilitas Kantor terhadap Pengambilan Keputusan Klien dalam Pengurusan Proses Berkas di Kantor Notaris PPAT Harno Saputro, S.H.,M.Kn, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan proses berkas (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor notaris dan PPAT, seperti kejelasan informasi, ketepatan waktu, keramahan, serta profesionalisme dalam pelayanan, mampu meningkatkan kepercayaan klien dan mendorong mereka dalam mengambil keputusan untuk memproses berkas.
2. Biaya layanan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan proses berkas (Y). Hasil ini menunjukkan bahwa klien tidak menjadikan biaya layanan sebagai faktor utama dalam pengambilan keputusan. Biaya layanan dipersepsikan sebagai biaya formal yang mengikuti ketentuan hukum, sehingga selama biaya tersebut masih wajar dan transparan, klien tetap melanjutkan proses pengurusan berkas.
3. Aksesibilitas Kantor (X3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan proses berkas (Y). Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan akses menuju lokasi kantor, letak yang strategis, serta kemudahan transportasi dan waktu tempuh menjadi pertimbangan penting bagi klien dalam mengambil keputusan untuk memproses berkas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Melihat pada variabel kualitas pelayanan dan aksesibilitas kantor, disarankan kepada pihak Kantor Notaris dan PPAT untuk senantiasa meningkatkan mutu pelayanan, baik dari segi ketepatan waktu, kejelasan

informasi, sikap ramah, maupun profesionalisme dalam melayani klien. Selain itu, kemudahan akses kantor seperti lokasi yang mudah dijangkau, fasilitas parkir, dan kenyamanan ruang tunggu perlu terus diperhatikan agar klien merasa lebih nyaman dalam mengurus berkas.

2. Berkaitan dengan variabel biaya layanan, meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan klien, pihak kantor tetap disarankan untuk menetapkan biaya yang wajar, transparan, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan klien serta menghindari kesalahpahaman dalam proses pengurusan berkas.
3. Klien disarankan untuk lebih memahami informasi yang jelas dan lengkap mengenai prosedur, persyaratan, serta alur pengurusan berkas di kantor notaris dan PPAT, sehingga proses pengurusan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Masyarakat yang belum menggunakan jasa notaris dan PPAT dalam pengurusan berkas diharapkan mulai memanfaatkan layanan yang tersedia, karena penggunaan jasa notaris dan PPAT dapat memberikan kepastian hukum, keamanan dokumen, serta perlindungan hukum yang lebih baik dalam setiap proses administrasi pertanahan dan perjanjian hukum.
5. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah dan mengembangkan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kepercayaan, reputasi kantor, kepuasan klien, citra lembaga, serta pengalaman klien, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan klien dalam pengurusan proses berkas. Selain itu, penggunaan objek penelitian yang lebih luas juga disarankan agar hasil penelitian dapat digeneralisasi dengan lebih baik.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan, biaya layanan, dan aksesibilitas kantor, sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya mencerminkan seluruh faktor yang dapat mempengaruhi keputusan klien dalam pengurusan proses berkas. Masih terdapat variabel

lain yang berpotensi berpengaruh, seperti kepercayaan, reputasi kantor, kepuasan klien, dan pengalaman klien yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Objek penelitian ini hanya dilakukan pada satu kantor notaris dan PPAT, sehingga hasil penelitian memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi. Karakteristik klien, sistem pelayanan, serta kondisi lingkungan pada kantor lain mungkin berbeda, sehingga hasil penelitian ini belum tentu sepenuhnya mewakili kondisi seluruh kantor notaris dan PPAT.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, sehingga sangat bergantung pada kejujuran, pemahaman, dan persepsi responden dalam memberikan jawaban. Perbedaan persepsi dan tingkat pemahaman responden dapat mempengaruhi hasil penelitian.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga belum mampu menggali secara mendalam alasan atau pertimbangan subjektif klien dalam mengambil keputusan. Penelitian dengan pendekatan kualitatif atau metode wawancara dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai perilaku dan motivasi klien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, B. (2019). *Korelasi Tingkat Aksesibilitas Lapangan Pekerjaan Industri dengan Pertumbuhan Pekerja Industri Kota Semarang*. Universitas Gadjah Mada.
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyaningsih, S., Andrianto, A. A., Kusuma, A. S., & Prastyanti, R. A. (2023). Korelasi Kejahatan Siber dengan Percepatan Digitalisasi di Indonesia. *Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.56457/jjih.v1i1.38>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Dewi, R. R. S., Rusandy, D. S., & Widuri, T. (2022). Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Klien Di Notaris Dan Ppat Witrie Nur Aida, S.H., M.KN Kabupaten Kediri. *Commodities, Journal of Economic and Business*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.59689/commo.v3i1.698>
- Djaali. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bumi Aksara. <https://books.google.co.id/books?id=wY8fEAAAQBAJ>
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262–267. <https://doi.org/10.36975/jeb.v11i3.284>
- Fadilah, R. (2021). *Determinan Keputusan Pembelian Konsumen Swalayan Madina Market Panyabungan*. Iain Padangsidimpuan.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (8th ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Halfi, L. R. P., Mananda, I. G. S., & Suardana, I. W. (2018). Tingkat Kepuasan Wisatawan Pada Aksesibilitas Ke Daya Tarik Wisata Pantai Teluk Ijo, Desa Sarongan, Kecamatan Pesanggrahan, Banyuwangi, Jawa Timur. *Jurnal Analisis Pariwisata*, 18(1), 8–14. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jap/article/view/75808>
- Halimah, M. (2018). Konsep dan Ruang Lingkup Administrasi Perkantoran. In *Administrasi Perkantoran* (pp. 1–43).

- Hasanah, S., Hasanah, Q., Hurwanani, D., Azizah, Z. S., Firmansyah, A. R., & Mu'alimin. (2025). Pengambilan Keputusan: Konsep, Proses, Dan Faktor Yang Mempengaruhi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(5), 315–321.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. <https://books.google.co.id/books?id=PYfCDwAAQBAJ>
- Jumawan, & Prasetyo, A. I. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Wuling Arista Bekasi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(12), 427–437. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12800599>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2022). *Principles of Marketing* (18th ed.). Pearson Higher. <https://books.google.co.id/books?id=yqc5EAAAQBAJ>
- Kurniawati, N., Fathurrohman, I., & Roysa, M. (2022). Analisis Semiotika Budaya Jawa Tengah pada Film Mangkujiwo Karya Azhar Koino Lubis. *Jurnal Buletin Ilmiah Pendidikanya*, 1(1), 45–54. <https://doi.org/10.56916/bip.v1i1.217>
- Lestari, S. (2024). Strategi Pengambilan Keputusan Dalam Kepemimpinan Pendidikan Islam. *Jurnal Wahana Pendidikan*, 11(2), 279–294. <https://doi.org/10.25157/jwp.v11i2.11864>
- Lewis, C., & Booms, B. (2023). The Marketing Aspects of Service Quality. In *Emerging Perspectives in Service Marketing* (pp. 99–107). Chicago: American Marketing Association.
- Manengal, B., Kalangi, J. A. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Jurnal Productivity*, 2(1), 42–46.
- Munawaroh, H. I. (2020). *Pengaruh Promosi, Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Online Melalui Sistem E-commerce Shopee (Studi Kasus Pondok Pesantren Al-barokah Ponorogo)*. IAIN Ponorogo.
- Nuranisya, S. N. (2023). *Pengaruh Aksesibilitas, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Warung Tenda Karangsalam Baturraden Kabupaten Banyumas*. Uin Prof. K. H. Saifuddin Zuhri.
- Nurmansyah. (2018). *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Pekanbaru: Unilak Press.
- Oktaviani, D., & Nugroho, A. D. (2024). Penerapan Solusi E-Business dalam Meningkatkan Layanan Kantor Notaris Dan Ppat (Studi Kasus Rossa Kristantina). *Social Sciences Journal*, 2(3), 1–11.
- Putri, A. K., & Nurtantiono, A. (2023). Pengaruh promosi, kualitas pelayanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap keputusan pembelian go-food di

Kota Solo. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(3), 1–18.

- Putri, D. E., Lie, D., Efendi, E., & Inrawan, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Notaris Dan Ppat Rachmansyah Purba Sh, M.KN Di Kota Pematangsiantar. *SULTANIST: Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 2(2), 17–23. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v2i2.31>
- Rifa'i, M. (2019). Manajemen Ekonomi Mandiri Pondok Pesantren Dalam Mewujudkan Kualitas Layanan Pendidikan. *Profit: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1), 30–44. <https://doi.org/10.33650/profit.v3i1.538>
- Sari, L. (2024). *Pengaruh Aksesibilitas, Tarif, Fasilitas Terhadap Keputusan Kunjungan Wisatawan Pada Objek Wisata Telaga Wahyu Magetan*. Iain Ponorogo.
- Sinuhaji, B. S. W. (2020). *Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Sibayak Multinational Berastagi*. Universitas Medan Area.
- Siroj, R. A., Afgani, W., Fatimah, Septaria, D., & Salsabila, G. Z. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah untuk Analisis Data. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 11279–11289.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research*, 5(3), 110–116. <https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>
- Tjiptono, F. (2021). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahadaniyah, S. A. (2024). *Pengaruh Social Media Influencer, Reference Group, Lokasi Dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Menggunakan Bank Syariah: Studi Kasus Generasi Z*. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Wibowo, E. A., Ramli, R. A. L. P., Tibrani, & Rustandi, D. (2022). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT DNR Corporation Batam. *Jurnal Bening*, 9(1), 129–137. <https://doi.org/10.33373/bening.v9i1.4218>
- Winoto, S. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Bildung.
- Zulfa, H. N., Maulida, H., & Yusuf, R. (2024). Pengaruh Harga Media Sosial Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Di Atv Aja. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran JUMPER*, 2(2), 199–208. <https://ojs.unhaj.ac.id/index.php/jumper>

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Kepada Yth.

Sudara/I Responden

Ditempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir dan guna memperoleh gelar sarjana (S1) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, perkenalkan saya Sindy Dwi Wulandari mahasiswi program studi Manajemen STIE Surakarta bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan tugas akhir artikel yang diberi judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Layanan, dan Aksesibilitas Kantor terhadap Pengambilan Keputusan Klien dalam Pengurusan Proses Berkas di Kantor Notaris PPAT Harno Saputro, S.H., M.Kn di Kabupaten Sukoharjo."**

Oleh karena itu, saya mohon bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat berpartisipasi sebagai responden dengan mengisi kuesioner ini secara lengkap dan objektif. Seluruh data yang dikumpulkan akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan hanya untuk keperluan penelitian sesuai dengan etika ilmiah.

Demikian surat permohonan saya, atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I meluangkan waktu untuk mengisi dan menjawab pernyataan dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Sindy Dwi Wulandari

IDENTITAS RESPONDEN

Instruksi: Berilah tanda (✓) pada kolom yang tersedia!

Identitas Responden:

1. Usia : ☐ 17-24 Tahun
☐ 25-30 Tahun
☐ 31-35 Tahun
☐ 36-40 Tahun
☐ > 40 Tahun
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki
☐ Perempuan
3. Pekerjaan : ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Buruh Harian Lepas
☐ Karyawan Swasta
☐ Wiraswasta
☐ Lainnya
4. Domisili : ☐ Sukoharjo
☐ Surakarta
☐ Karanganyar
☐ Sragen
☐ Wonogiri
☐ Klaten
☐ Boyolali

Deskripsi Jawaban

Jawaban	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

1. Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pernyataan	1 (STS)	2 (S)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
1.	Saya merasa pelayanan diberikan dengan cepat.					
2.	Saya memperoleh informasi yang tepat dan jelas.					
3.	Saya merasakan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.					
4.	Petugas selalu memberikan layanan sesuai janji/waktu yang disepakati.					

2. Biaya Layanan (X2)

No.	Pernyataan	1 (STS)	2 (S)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
1.	Saya merasa biaya yang dibebankan tergolong wajar.					
2.	Saya merasa biaya layanan masih dapat dijangkau oleh saya.					
3.	Saya menerima rincian biaya yang disampaikan secara transparan.					
4.	Metode pembayaran yang disediakan memudahkan saya (tunai/transfer).					

3. Aksesibilitas Kantor (X3)

No.	Pernyataan	1 (STS)	2 (S)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
1.	Saya merasa lokasi kantor mudah ditemukan.					
2.	Saya merasa kantor mudah diakses dengan kendaraan.					
3.	Saya merasa fasilitas penunjang kantor sudah memadai.					

4.	Petunjuk/penanda di lokasi memudahkan saya saat tiba di kantor.					
----	---	--	--	--	--	--

4. Keputusan Klien (Y)

No.	Pernyataan	1 (STS)	2 (S)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
1.	Saya akan kembali menggunakan jasa kantor ini jika membutuhkan layanan serupa.					
2.	Saya merasa puas sehingga berniat tetap menggunakan jasa kantor ini kedepannya.					
3.	Saya akan merekomendasikan kantor ini kepada orang lain.					
4.	Jika membandingkan dengan kantor notaris lain, saya lebih memilih kantor ini.					