

ABSTRAK

MUHAMMAD RIZKY FAUDZY. 2026. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Penerapan Manajemen Pelayanan pada Kantor Notaris Indah Wijayanti di Kabupaten Jeneponto. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Dg. Maklassa, dan *Irwan Abdullah*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap penerapan manajemen pelayanan pada Kantor Notaris Indah Wijayanti di Kabupaten Jeneponto. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 109 responden yang merupakan pelanggan Kantor Notaris Indah Wijayanti. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan manajemen pelayanan pada Kantor Notaris Indah Wijayanti di Kabupaten Jeneponto. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 36,122 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,924 menunjukkan bahwa sebesar 92,4% penerapan manajemen pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 7,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin baik pula penerapan manajemen pelayanan pada Kantor Notaris Indah Wijayanti di Kabupaten Jeneponto.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Manajemen Pelayanan, Pelayanan Notaris.