

**PENGARUH PERSEPSI KEADILAN PEMULIHAN LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS DAN GETOK TULAR KONSUMEN**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi  
(S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh :

**Youngky Bernady**

**NPM : 120319840**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

2017

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KEADILAN PEMULIHAN LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS DAN GETOK TULAR KONSUMEN**

**Disusun Oleh:**  
**Youngky Bernady**  
**NPM: 120319840**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Dr.J.Ellyawati,MM.**

**13 Desember 2016**

## SKRIPSI

### PENGARUH PERSEPSI KEADILAN PEMULIHAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DAN GETOK TULAR KONSUMEN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

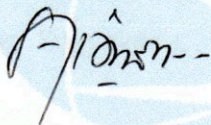
**Youngky Bernady**

**NPM: 120319840**

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji  
pada tanggal 13 Januari 2017  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi  
(S1) Program Studi Manajemen

#### SUSUNAN PANITIA PENGUJI

**Ketua Panitia Penguji**



**Dr. J. Ellyawati, MM.**

**Anggota Panitia Penguji**



**Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA**



**Mahestu N Krisjanti, MSc. IB., Ph.D.**

**Yogyakarta, 16 Januari 2017**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

### **PENGARUH PERSEPSI KEADILAN PEMULIHAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DAN GETOK TULAR KONSUMEN**

benar-benar hasil karya sendiri. Kutipan dan pernyataan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan orang lain dinyatakan secara tertulis dalam karya tulis ini dalam bentuk daftar pustaka. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruh karya tulis ini, maka saya bersedia melepaskan gelar yang saya peroleh dan akan dikembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 17 Januari 2016

Yang menyatakan



Youngky Bernady

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Buddha Maha Pengasih karena atas kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SI) pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari beberapa pihak yang bersifat langsung maupun tidak langsung, skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Buddha Maha Pengasih dan Penyayang yang selalu memberikan kekuatan, serta memberkati penulis sehingga memungkinkan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi.
2. Keluargaku terutama papa dan almh. mama yang selalu memberikan dukungan, doa, semangat, serta dukungan material maupun spiritual untuk keberhasilan penulis dalam penulisan skripsi sehingga penulis dapat mencapai gelar S1.
3. Ibu Dr. J. Ellyawati, MM. selaku dosen pembimbing yang selama ini telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengarahan, serta saran kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Rektor beserta Dekan, Dosen dan karyawan bagian akademik, tata usaha, bagian pengajaran, serta unit perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan kepada penulis untuk memperoleh pengetahuan yang lebih baik.

5. Sahabat yang sudah seperti saudara sendiri, Ahok, Ahong, Josiah, Calvin, Stefan, Denny, Niko, Wongso, dan Yongki yang selama ini telah mengingatkan dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua teman-teman selama masa kuliah di Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah menemani proses perkuliahan dan pembelajaran selama ini.
7. Teman – teman seperjuangan di Universitas yakni Rivando, Billy, Ronald, Richard, Tom, Sebastian, Daniel, Anton, Rakka, Roni, dan Anggi yang telah membantu proses penyusunan skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berpartisipasi membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi terciptanya kesempurnaan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 17 Januari 2017

Penulis,



Youngky Bernady

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| Halaman Judul.....                                      | i         |
| Halaman Persetujuan Pembimbing .....                    | ii        |
| Halaman Pengesahan .....                                | iii       |
| Halaman Pernyataan.....                                 | iv        |
| Kata Pengantar .....                                    | v         |
| Daftar Isi.....   | vii       |
| Daftar Tabel .....                                      | ix        |
| Daftar Gambar.....                                      | x         |
| Daftar Lampiran .....                                   | xi        |
| Abstrak .....   | xii       |
| <br>  |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                          | <b>1</b>  |
| 1.1.Latar Belakang Penelitian.....                      | 1         |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                               | 3         |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                            | 3         |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....                           | 4         |
| 1.5. Batasan Penelitian.....                            | 5         |
| 1.6. Definisi Operasional .....                         | 5         |
| <br>  |           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                      | <b>6</b>  |
| 2.1.Latar Belakang Teori .....                          | 6         |
| 2.1.1.Kepuasan Konsumen.....                            | 6         |
| 2.1.2.Kegagalan Layanan.....                            | 6         |
| 2.1.3.Pemulihan Layanan.....                            | 7         |
| 2.1.4.Persepsi Keadilan.....                            | 7         |
| 2.1.5.Perilaku Keluhan Konsumen.....                    | 8         |
| 2.1.6.Reaksi Konsumen.....                              | 11        |
| 2.2.Hipotesis .....                                     | 14        |
| 2.3.Framework.....                                      | 17        |
| 2.4.Studi Penelitian Terdahulu.....                     | 18        |
| <br>  |           |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>               | <b>32</b> |
| 3.1.Data dan Sumber Data .....                          | 32        |
| 3.2.Prosedur Pengumpulan Data.....                      | 32        |
| 3.3.Subjek dan Objek Penelitian.....                    | 33        |
| 3.4.Metode Pengukuran Data .....                        | 33        |
| 3.5. Uji Instrumen Penelitian .....                     | 34        |
| 3.5.1. Uji Validitas .....                              | 34        |
| 3.5.2. Uji Reliabilitas .....                           | 34        |
| 3.6. Metode Analisis Data .....                         | 33        |
| 3.6.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden..... | 35        |
| 3.6.2. Analisis Regresi Linear Sederhana .....          | 35        |
| 3.6.3. Analisis Regresi Linear Berganda.....            | 35        |

|  |    |
|--|----|
| BAB IV ANALISIS DATA .....   | 38 |
| 4.1. Pengujian Instrumen .....   | 38 |
| 4.2. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....                              | 40 |
| 4.3. Analisis Regresi .....  | 41 |
| 4.3.1. Pengaruh Persepsi Keadilan pada Kepuasan Pemulihan Layanan<br>Konsumen..... | 42 |
| 4.3.2. Pengaruh Kepuasan Pemulihan Layanan Terhadap<br>Loyalitas.....              | 45 |
| 4.3.3. Pengaruh Kepuasan Pemulihan Layanan Terhadap Getok Tular .....              | 46 |
| 4.4. Pembahasan .... ..  | 47 |
| <br>BAB V PENUTUP.....   | 49 |
| 5.1. Kesimpulan .....  | 49 |
| 5.2. Implikasi Manajerial .....  | 50 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk<br>Penelitian Mendatang.....          | 52 |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1. Jenis Jenis Restoran .....   | 5  |
| Tabel 2.1. Studi Penelitian Terdahulu.....  | 18 |
| Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....  | 39 |
| Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 40 |
| Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....   | 40 |
| Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....  | 41 |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh Keadilan Distributif pada<br>Kepuasan Pemulihan Layanan Konsumen .....  | 40 |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh Keadilan Prosedural<br>pada Kepuasan Pemulihan Layanan Konsumen.....  | 43 |
| Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh Keadilan Interaksional<br>pada Kepuasan Pemulihan Layanan Konsumen.....   | 43 |
| Tabel 4.8. Hasil Uji Regresi Berganda Pengaruh Persepsi Keadilan (keadilan<br>distributif, keadilan interaksional, dan keadilan prosedural) pada<br>Kepuasan Pemulihan Layanan Konsumen ..... | 44 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh Kepuasan Pemulihan Layanan<br>Terhadap Loyalitas .....  | 45 |
| Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Sederhana Pengaruh Kepuasan Pemulihan Layanan<br>Terhadap Getok Tular.....  | 46 |

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1.Kerangka Model Penelitian..... 24



## DAFTAR LAMPIRAN

|              |   |
|--------------|---|
| Lampiran I   | Kuesioner                                   |
| Lampiran II  | Validitas dan Reliabilitas                  |
| Lampiran III | Analisis Deskriptif Karakteristik Responden |
| Lampiran IV  | Analisis Regresi                            |
| Lampiran V   | Data Jawaban Responden                      |



# **PENGARUH PERSEPSI KEADILAN PEMULIHAN LAYANAN TERHADAP LOYALITAS DAN GETOK TULAR KONSUMEN**

Disusun oleh:  
Youngky Bernady  
NPM: 12 03 19840

Pembimbing  
Dr. J. Ellyawati, MM.

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi keadilan pemulihan layanan terhadap loyalitas dan getok tular konsumen. Responden pada penelitian ini adalah konsumen yang mengalami kegagalan layanan dan mendapatkan pemulihan layanan. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sejumlah 270 eksemplar kepada para responden. Penelitian ini menggunakan alat analisis deskriptif statistik, analisis regresi berganda, serta analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS versi 16.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keadilan (keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional) secara bersama – sama mempengaruhi kepuasan. Kepuasan pemulihan layanan yang di alami konsumen kemudian akan meningkatkan loyalitas dan penyebaran getok tular positif.

Kata kunci: Persepsi Keadilan, Kepuasan, Loyalitas, dan Getok Tular.