

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Keadilan Distributif

Keadilan distributif berakar pada teori Adam tentang kesetaraan dan mengacu pada keadilan dari hasil dan dianggap sebagai faktor yang potensial dengan pengaplikasian yang penting dalam konteks organisasi (Chen *et al.*, 2004). Menurut penelitian yang dilakukan Khan *et al.* (2016), bahwa keadilan distributif lebih penting dalam mengantisipasi hasil tingkat individu, misalnya, membayar kepuasan dan tunjangan serta manfaat lainnya.

Keadilan distributif terkait dengan hasil upaya pemulihan. Kompensasi dalam bentuk diskon, kupon, pengembalian uang, hadiah gratis, penggantian, permintaan maaf, dan sebagainya dikutip sebagai contoh hasil distributif (Noel *et al.*, 2013). Keadilan distributif diprediksi memiliki keterkaitan utama untuk kognitif, afektif, dan reaksi perilaku untuk hasil tertentu karena berfokus pada hasil (Gerald dan Karimi, 2016).

2.2 Keadilan Prosedural

Keadilan prosedural yang berfokus pada cara pencapaian peradilan dan konsumsi yang dirasakan ini dicapai (Philippe and Beatrice, 2007), sedangkan penelitian Gerald dan Karimi (2016) mendefinisikan keadilan prosedural sebagai prosedur yang adil dalam hal itu yang menggambarkan keadilan prosedur dan proses yang digunakan untuk menentukan hasil tersebut. Menurut Ponnu & Chuah

(2010), isu-isu prosedural antara lain adalah masalah adanya bias prosedural, dan ketergantungan dalam membuat pilihan menjadikan kekuatan menjadi sangat penting untuk meningkatkan pandangan keadilan prosedural.

2.3 Keadilan Interaksional

Keadilan interaksional yang berfokus pada interaksi interpersonal yang terlibat selama proses pemberian layanan (Philippe and Beatrice, 2007). Keadilan interaksional terjadi ketika pembuat keputusan memperlakukan orang dengan hormat dan sensitivitas dan menjelaskan alasan untuk keputusan secara menyeluruh (Ponnu & Chuah, 2010).

2.4 Kepuasan Konsumen

Menurut Zohaib *et al.* (2014) kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pelanggan puas dengan penggunaan produk yang diberikan kepada mereka oleh perusahaan. Zohaib *et al.* (2014) juga menyebutkan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan, perusahaan harus mengingat kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memasok mereka dengan produk dan layanan yang luar biasa.

Siu *et al.* (2013) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan telah dianggap sebagai elemen penting dalam mempertahankan hubungan pelanggan jangka panjang dalam literatur hubungan pemasaran. Apabila pelanggan atau konsumen terlanjur merasa tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan, maka tugas besar dari perusahaan adalah mengembalikan kepuasan

pelanggan dengan berbagai cara seperti misalnya, memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih baik lagi.

2.5 Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh persepsi keadilan terhadap kepuasan pelanggan sebelumnya telah banyak dilakukan. Berikut ini ialah tabel ringkasan penelitian terdahulu.



2.5 Studi Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu mengenai Hubungan Persepsi Keadilan Terhadap Kepuasan Konsumen

No.	Judul	Tujuan	Variabel	Metodologi	Kesimpulan
1.	Ellyawati, Jeanne., Purwanto, Bernardinus M., Dharmmesta, Basu Swastha., (2012), “The Effect of Perceived Justice on Customer Satisfaction In The Service Recovery Context: Testing Mediating Variables,” <i>Journal of Service Science – Fall</i> , Vol. 5, Num. 2.	Meneliti dampak dari kegagalan layanan melalui model evaluasi pemulihan layanan.	- Keadilan distributif - Keadilan prosedural - Keadilan interaksional - Emosi - Layanan pemulihan kepuasan	<i>Cross-sectional survey</i> - Kuesioner	- Persepsi keadilan (distributif, prosedural, dan interaksional) secara signifikan dan langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan. - Persepsi keadilan secara signifikan dan secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan. - Emosi positif mempengaruhi efek persepsi keadilan pada kepuasan pelanggan. - Emosi negatif hanya memediasi antara dirasakan keadilan prosedural dan kepuasan.
2	Gordon Abekah-Nkrumah and Roger Ayimbillah Atinga (2011), “Exploring the link between organisational justice and job satisfaction and performance in Ghanaian hospitals”, <i>International Journal of Workplace Health Management</i>	Menguji apakah keadilan organisasional (keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional) memprediksi kepuasan kerja dan kinerja profesional	- Keadilan distributif - Keadilan prosedural - Keadilan interaksional - Kepuasan - karakteristik demografi	<i>Kuesioner</i> <i>Analisis Regresi Berganda</i>	- bahwa keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional memprediksi kepuasan kerja dan kinerja profesional kesehatan. - Namun, karakteristik demografi mereka ditunjukkan untuk memoderasi hubungan antara keadilan organisasional dan kepuasan kerja namun bukan kinerja.

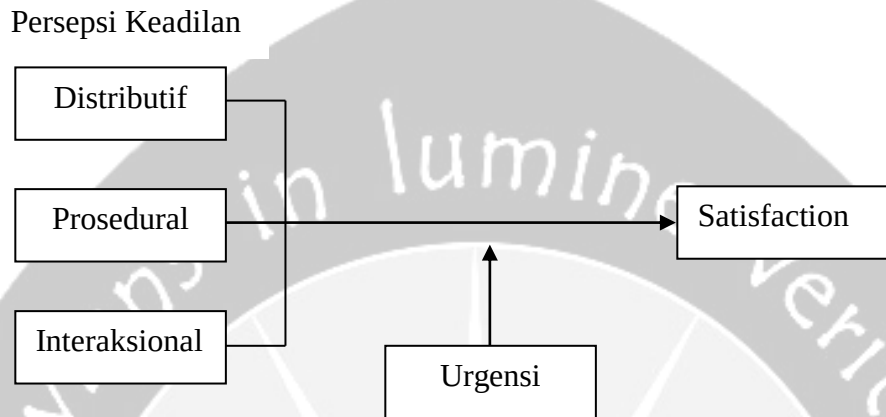
	Vol. 6 No. 3, 2013 pp. 189-204	kesehatan • Menguji apakah karakteristik demografi karyawan rumah sakit memoderasi hubungan antara keadilan di tempat kerja dan kepuasan kerja dan kinerja. .			
3.	Siu, Noel Yee-Man., Zhang, Tracy Jun-Feng., Yau, Cheuk-Ying Jackie., (2013), "The Roles of Justice and Customer Satisfaction in Customer Retention: A Lesson from Service Recovery," <i>Journal of Business Ethics</i> , 114:675–686.	• Menyelidiki peran mediasi keadilan dalam hubungan antara sebelum terjadinya kepuasan dan pasca-pemulihan kepuasan • Memeriksa peran mediasi pasca-pemulihan kepuasan dalam hubungan antara dimensi keadilan dan retensi pelanggan.	• Keadilan distributif • Keadilan prosedural • Keadilan interaksional • Kepuasan (pemulihan) • Kepuasan (organisasi) • Intensi perilaku	• Kuesioner • Interview • <i>Convenience dan judgmental sampling</i>	• Dimensi keadilan (keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional) ditemukan sepenuhnya memediasi hubungan antara kepuasan sebelum terjadinya dan kepuasan dengan pemulihan. • Semua dimensi, kecuali keadilan interaksional, juga ditemukan untuk menjadi mediator parsial dalam hubungan antara kepuasan sebelum dan kepuasan pasca-pemulihan dengan organisasi. • Temuan juga mengungkapkan mediasi peran dua variabel kepuasan pasca-pemulihan
4.	Beomjoon Choi and Beom-Jin Choi (2011), "The effects of perceived service recovery justice on	• menguji konsekuensi persepsi keadilan pelanggan dan peran customer	• Justice perception • Customer loyalty, • Customer	• Kuesioner • analisis faktor konfirmatori dan	• persepsi keadilan prosedural dan interaksional secara signifikan mempengaruhi rasa sayang pelanggan, • persepsi keadilan distributif hanya signifikan jika tingkat kegagalan tinggi.

	customer affection, loyalty, and word-of-mouth,” <i>European Journal of Marketing</i> Vol. 48 No. 1/2, 2014 pp. 108-131	affection dalam konteks service failure dan recovery	affection,	• pemodelan persamaan struktural.	
5.	Smith, Amy K., dan Ruth N. Bolton., (2002), “The Effect of Customers’ Emotional Responses to Service Failures on Their Recovery Effort Evaluations and Satisfaction Judgments,” <i>Journal of the Academy of Marketing Science</i> . Vol. 30(1): 5-23.	• Menguji peran emosi pelanggan dalam konteks kegagalan layanan dan mengalami pemulihan. • Menyelidiki bagaimana tanggapan emosional pelanggan akan kegagalan layanan yang mempengaruhi bagaimana mereka mengevaluasi sebuah usaha pemulihan oleh organisasi.	• Kegagalan layanan • Pemulihan layanan • Respon emosional • Kepuasan • Cognitive antecedents	• <i>Mail survey</i> • Kuesioner	• Respons emosional pelanggan terhadap layanan kegagalan akan mempengaruhi evaluasi upaya pemulihan dan penilaian kepuasan dalam beberapa keadaan dan bahwa efek dari emosi berbeda-beda di pengaturan industri.
6.	Aurier, Philippe Aurier., dan Be’atrice Siadou-Martin, (2007), “Perceived justice and consumption experience evaluations,”	• Menyelidiki peran persepsi keadilan dalam konsumsi layanan atau pengalaman pembelian.	• Persepsi keadilan (keadilan distributif, prosedural, interaksional,	• <i>Critical incidents</i>	• Efek langsung sedikit keadilan pada kepuasan, tetapi dampak lebih tidak langsung melalui persepsi kualitas (hasil dan interaksi) dan nilai. • Persepsi keadilan memiliki efek besar pada kepercayaan (kredibilitas dan

	<i>International Journal of Service Industry Management</i> . Vol. 18 No. 5, 2007 pp. 450-471.		makro) • Kualitas hasil • Kualitas interaksi • Nilai • Kepuasan konsumen • Kredibilitas kepercayaan • <i>Trust-benevolence</i> • Komitmen afektif		kebajikan) tapi tidak pada komitmen.
7	Yunhong Hao, Jie Hao and Xiaochen Wang (2016). "The relationship between organizational justice and job satisfaction", <i>Journal of Chinese Human Resource Management</i> , Vol. 7 No. 2, 2016, pp. 115-128	• penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh keadilan organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan penuh waktu dan paruh waktu.	• Organizational justice • Job satisfaction	• <i>Kuesioner</i> • <i>Analisis Regresi</i>	• di BUMN, persepsi karyawan tentang keadilan prosedural lebih tinggi daripada keadilan distributif. • Di swasta, keadilan prosedural dan keadilan interaktif diuji untuk memiliki koefisien yang sama. • Hubungan antara keadilan organisasi dan kepuasan kerja berbeda antara karyawan tetap dan karyawan paruh waktu.
8	Davoud Nikbin, Ishak Ismail and Malliga Marimuthu (2012), "Perceived justice in service recovery and switching intention", <i>Management Research Review</i> Vol. 35 No. 3/4, 2012 pp. 309-325	• Menguji hubungan antara keadilan distributif, prosedural, interpersonal dan informasi mengenai niat switching.	• Keadilan distributif • Keadilan prosedural • Keadilan interaksional • Niat switching	• <i>Kuesioner</i> • <i>Analisis Regresi</i>	• efek keadilan prosedural terhadap niat beralih lebih kuat daripada keadilan distributif dan informasi. • Hubungan antara keadilan interpersonal dan niat beralih, hasilnya tidak signifikan.

9.	Mutu.Zein, (2010), “Perceived Justice in Service Recovery and Recovery Satisfaction: The Moderating Role of Corporate Image,” <i>International Journal of Marketing Studies</i> , Vol. 4, No. 2.	• Menguji pengaruh persepsi keadilan terhadap pemulihan kepuasan • Menguji peran moderasi dari citra perusahaan dalam hubungan antara persepsi keadilan dan pemulihan kepuasan.	• Keadilan distributif • Keadilan prosedural • Keadilan interaksional • Pemulihan kepuasan • <i>Brand image</i>	• Kuesioner • Interview	• Efek dari keadilan distributif terhadap pemulihan kepuasan lebih kuat dari keadilan interaksional. • Keadilan distributif dan interaksional memiliki efek signifikan terhadap kepuasan pemulihan. • <i>Brand image</i> memainkan peran moderat antara persepsi keadilan dan pemulihan kepuasan dalam dimensi keadilan distributif dan interaksional.
10	Seungoo Weun., Beatty, Sharon E., Jones, Michael A.(2004), “The impact of service failure severity on service recovery evaluations and post-recovery relationship”,	• Meneliti peran tingkat kegagalan layanan dalam kerangka penelitian pemulihan layanan yang ada.	• service failure severity • service recovery evaluations • post-recovery relationship	• Kuesioner • Analisis Regresi • Analisis Moderasi	• tingkat keparahan kegagalan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kepercayaan, komitmen, dan kata negatif dari mulut ke mulut.

2.6. Model Penelitian



Gambar 1

Model Kerangka Penelitian

2.7. Hipotesis

2.7.1 Pengaruh keadilan distributif terhadap kepuasan pasien rawat inap

Setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda-beda mengenai apa yang diterimanya. Menurut Usman dan Jamal (2013) keadilan organisasi itu sendiri sebelumnya difokuskan pada persepsi keadilan dari hasil yang biasanya disebut sebagai keadilan distributif. Penelitian oleh Gordon et al. (2011), menunjukkan bahwa keadilan distributif memiliki efek signifikan terhadap kepuasan..

Penelitian lain yang dilakukan oleh Mutu, Zein. (2010), menunjukkan hasil bahwa dimensi keadilan distributif mempengaruhi kepuasan. Berdasarkan hal di atas dibuat hipotesis sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh yang signifikan antara keadilan distributif terhadap kepuasan pasien rawat inap.

2.7.2 Pengaruh keadilan prosedural terhadap kepuasan pasien rawat inap

Siu et al. (2013), menunjukkan hasil bahwa dimensi keadilan prosedural mempengaruhi kepuasan, dengan keadilan prosedural yang menunjukkan pengaruh relatif terkuat.

Penelitian oleh Abekah et al. (2013), menunjukkan bahwa keadilan prosedural dapat memprediksi kepuasan kerja. Berdasarkan hal di atas dibuat hipotesis sebagai berikut:

H2: Terdapat pengaruh yang signifikan antara keadilan prosedural distributif terhadap kepuasan pasien rawat inap.

2.7.3 Pengaruh keadilan interaksional terhadap kepuasan pasien rawat inap

Penelitian oleh Nikbin et al. (2010), menunjukkan bahwa keadilan interaksional memiliki efek signifikan terhadap kepuasan pemulihan.

Siu et al. (2013), dalam penelitiannya memperlihatkan hasil bahwa dimensi keadilan interaksional mempengaruhi kepuasan. Berdasarkan hal di atas dibuat hipotesis sebagai berikut:

H3: Terdapat pengaruh yang signifikan antara keadilan interaksional terhadap kepuasan pasien rawat inap.

2.7.4 Pengaruh urgensi dalam memoderasi persepsi keadilan terhadap kepuasan pasien rawat inap

Bagaiamanapun pelayanan oleh rumah sakit yang diberikan kepada pasien juga tergantung dari urgensi. Pasien dengan tingkat kegawatdaruratan mendapatkan prioritas untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hal di atas dibuat hipotesis sebagai berikut:

H4: Terdapat Pengaruh urgensi dalam memoderasi persepsi keadilan terhadap kepuasan pasien rawat inap