

TESIS

**PENGARUH PERSEPSI KEADILAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PASCA PEMULIHAN LAYANAN**



ECLUND VALERY

No. Mhs : 135001967/PS/MM

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2019



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PERSETUJUAN TESIS

Nama : ECLUND VALERY
Nomor Mahasiswa : 135001967/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh Persepsi Keadilan terhadap Kepuasan Pelanggan Pasca Pemulihan Layanan

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda Tangan

Dr. J. Ellyawati, M.M.

20 Des 2019



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : ECLUND VALERY
Nomor Mahasiswa : 135001967/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : Pengaruh Persepsi Keadilan terhadap Kepuasan Pelanggan Pasca Pemulihan Layanan

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda Tangan

Dr. J. Ellyawati, M.M.

20 Desember 2020

Prof. Dr. MF Shellyana Junaedi, M.Si.

21 Jan 2020

Drs. Budi Suprpto, M.B.A.,
Ph.D.

20 Des 2019

Ketua Program Studi

PROGRAM PASCASARJANA
Dr. J. Ellyawati, MM

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini;

Nama : Eclund Valery

Nomor Mahasiswa : 135001967

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Tesis : Pengaruh Persepsi Keadilan Pemulihan Layanan Pada Kepuasan Pelanggan

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan merupakan duplikasi atau plagiasi dari hasil karya peneliti lain. Pernyataan, ide, kutipan baik langsung maupun tidak langsung dan data hasil penelitian yang bersumber dari tulisan, ide dan hasil penelitian orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini pada daftar pustaka.

Penulis bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi hukum atau sanksi lain sesuai peraturan-peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari terbukti bahwa tesis ini merupakan hasil duplikasi atau plagiasi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan semestinya

Yogyakarta, Desember 2019

Penulis



Eclund Valery

INTISARI

Dalam proses penyediaan jasa dapat terjadi suatu kegagalan layanan. Kegagalan layanan yang terjadi beresiko menimbulkan ketidakpuasan dan rasa kecewa konsumen terhadap perusahaan penyedia jasa tersebut. Oleh karena itu, pemulihan layanan merupakan hal penting untuk diperhatikan oleh suatu perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel persepsi keadilan (keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional) pada kepuasan pasca pemulihan layanan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Total sampel yang digunakan adalah 297 responden yang pernah mengalami kegagalan layanan maskapai penerbangan Lion Air. Data yang telah terkumpul dianalisis melalui analisis Regresi Linier. Berdasarkan hasil uji diperoleh bahwa persepsi keadilan berpengaruh terhadap kepuasan pasca pemulihan layanan pada pengguna Maskapai Lion Air. Penelitian ini menguatkan hipotesis peneliti sebelumnya dimana diperoleh hasil bahwa pengaruh persepsi keadilan terhadap kepuasan pasca pemulihan layanan memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan.

Kata Kunci : *Pemulihan Kegagalan Layanan, Persepsi Keadilan, Citra Perusahaan*

ABSTRACT

In the process of services can occur a failure services .Failure services happened is risky to generate discontent and think disappointed the customers to companies providing these services . From that point of few, service recovery is a crucial point has to be given great attention by a corporate.

The goal of this research is to understand what is the effect of perceived justice variable (distributive justice, procedural justice and interactional justice) to the service recovery by using corporate image as the moderation variable.

This research includes the type of quantitative research. Total samples that is used is the 297 respondents who have experienced failure of the airline Lion Air Service. Data that has been collected is analyzed through Linear regression analysis of the variables. Based on test results obtained that the perception of fairness to the satisfaction of the user service recovery in Airline Lion Air.

This research strengthens the hypothesis of previous researchers where the result of the effect of perceived justice to the service recovery satisfaction will be higher when customers have a positive image to the company.

Keywords : *service recovery, perceived justice, corporate image*

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga Penulisan Tesis ini dapat diselesaikan. Pengerjaan Tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. J. Ellyawati, M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Ibu Dr. J. Ellyawati, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah begitu sabar membimbing penulis serta bersedia meluangkan waktu demi terselesaikannya penyusunan tesis ini.
3. H. Silaban, S.H. dan R. Sianturi selaku orang tua penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa untuk penulis selama pengerjaan tesis ini.
4. Para Dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat dituliskan satu persatu yang juga turut serta mendukung dan memberikan bantuan sehingga terselesaikannya pengerjaan tesis ini.

Yogyakarta, Desember 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Persepsi Keadilan dalam Pemulihan Layanan.....	7
2.2. Keadilan Distributif.....	8
2.3. Keadilan Prosedural.....	9

2.4. Keadilan Interaksional.....	10
2.5. Persepsi Keadilan, Pemulihan Layanan, dan Citra Merek.....	11
2.6. Kegagalan Layanan.....	11
2.7. Kepuasan Pasca Pemulihan Layanan.....	12
2.8. Kepuasan Konsumen.....	13
2.9. Citra Perusahaan.....	13
2.10. Pengembangan Hipotesis.....	15
2.10.1. Persepsi Keadilan dan Kepuasan Pasca Pemulihan Layanan.....	15
2.10.2. Persepsi Keadilan, Kepuasan Pasca Pemulihan Layanan dan Citra Perusahaan.....	17
2.11. Kerangka Penelitian.....	18
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian.....	19
3.2. Obyek Penelitian.....	19
3.3. Subyek Penelitian.....	22
3.4. Metode Sampling dan Pengumpulan Data.....	22
3.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	23
3.5.1. Uji Validitas.....	23
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	23
3.6. Analisis Data.....	24
3.6.1. Regresi Linier.....	24

3.6.2. Analisis Variabel Moderasi.....	24
--	----

3.6.3. Analisis Determinasi.....	25
----------------------------------	----

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Uji Kelayakan Instrumen.....	27
---	----

4.1.1. Validitas.....	27
-----------------------	----

4.1.2. Reliabilitas.....	27
--------------------------	----

4.2. Deskripsi Profil Responden.....	28
--------------------------------------	----

4.2.1. Jenis Kelamin.....	28
---------------------------	----

4.2.2. Usia.....	29
------------------	----

4.2.3. Tingkat Pendidikan.....	30
--------------------------------	----

4.2.4. Jenis Pekerjaan.....	30
-----------------------------	----

4.3. Deskripsi Data Penelitian.....	32
-------------------------------------	----

4.3.1. Keadilan Distributif.....	33
----------------------------------	----

4.3.2. Keadilan Prosedural.....	35
---------------------------------	----

4.3.3. Keadilan Interaksional.....	37
------------------------------------	----

4.3.4. Citra Perusahaan.....	39
------------------------------	----

4.3.5. Kepuasan Pasca Pemulihan Layanan.....	41
--	----

4.4. Pengujian Hipotesis.....	43
-------------------------------	----

4.4.1. Pengujian Hipotesis ke 1	44
---------------------------------------	----

4.4.2. Pengujian Hipotesis ke 2.....	47
--------------------------------------	----

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....51

5.2. Saran.....51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Validitas Instrumen.....	27
Tabel 2. Reliabilitas Instrumen.....	28
Tabel 3. Distribusi Responden Sesuai Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4. Distribusi Responden Sesuai Usia.....	30
Tabel 5. Distribusi Responden Sesuai Tingkat Pendidikan.....	30
Tabel 6. Distribusi Responden Sesuai Tingkat Pekerjaan.....	32
Tabel 7. Kategorisasi Nilai Keadilan Distributif.....	33
Tabel 8. Deskriptif Nilai Keadilan Distributif.....	34
Tabel 9. Keadilan Distributif.....	34
Tabel 10. Kategorisasi Nilai Keadilan Prosedural.....	35
Tabel 11. Deskriptif Nilai Keadilan Prosedural.....	36
Tabel 12. Keadilan Prosedural.....	36
Tabel 13. Kategorisasi Nilai Keadilan Interaksional.....	37
Tabel 14. Deskriptif Nilai Keadilan Interaksional.....	38
Tabel 15. Keadilan Interaksional.....	38
Tabel 16. Kategorisasi Nilai Citra Perusahaan.....	39
Tabel 17. Deskriptif Nilai Citra Perusahaan.....	40
Tabel 18. Citra Perusahaan.....	40
Tabel 19. Kategorisasi Nilai Kepuasan Pasca Pemulihan Layanan.....	41
Tabel 20. Deskriptif Nilai Kepuasan Pasca Pemulihan Layanan.....	42
Tabel 21. Kepuasan Pasca Pemulihan Layanan.....	42
Tabel 22. Regresi Ganda Fungsi Kepuasan.....	44
Tabel 23. Regresi Fungsi Kepuasan dengan Citra Perusahaan Non Pemoderasi.....	48

Tabel 24. Regresi Fungsi Kepuasan dengan Citra Perusahaan Sebagai Pemoderasi.....48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Penelitian.....	18
Gambar 2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Gambar 3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	30
Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	31
Gambar 5. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	32
Gambar 6. Tanggapan Terhadap Keadilan Distributif.....	35
Gambar 7. Tanggapan Terhadap Keadilan Prosedural.....	37
Gambar 8. Tanggapan Terhadap Keadilan Interaksional.....	39
Gambar 9. Tanggapan Terhadap Citra Perusahaan.....	41
Gambar 10. Tanggapan Terhadap Kepuasan Pasca Pemulihan Layanan.....	43
Gambar 11. Pengaruh Keadilan Distributif Terhadap Kepuasan Pasca Pemulihan Layanan Termoderasi Citra Perusahaan.....	50
Gambar 12. Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Kepuasan Pasca Pemulihan Layanan Termoderasi Citra Perusahaan.....	50