

**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN MELALUI
Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional,
dan Keadilan Distributif Terhadap Kepuasan
Konsumen**

**(Survei Pelanggan Pada PT. Master Wovenindo Label
Jakarta Utara)**

**HUBERTINO ASTO PRABOWO
8215052479**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

***INFLUENCE OF COMPLAINT HANDLING THROUGH
PROCEDURAL FAIRNESS, INTERACTIONAL FAIRNESS, AND
DISTRIBUTIVE FAIRNESS TOWARDS CUSTOMER
SATISFACTION***

***(Survey on PT. Master Wovenindo Label Customer At
North Jakarta)***

HUBERTINO ASTO PRABOWO

8215052479



Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Economic Accomplishment


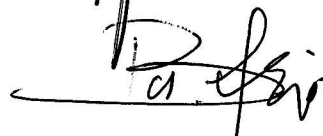

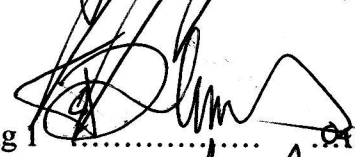
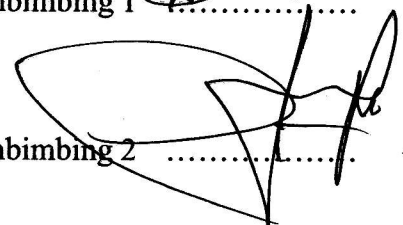
***STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
ECONOMIC FACULTY
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2013***

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, MSi
NIP: 19531002198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Agung Wahyu Handaru, ST, MM</u> 19781127 2006041001	Ketua		04-01-2013
<u>Dra. Basrah Saidani, Msi</u> 196301191992032001	Sekretaris		04.01.2013
<u>Dr. Mohammad Rizan, SE, MM</u> 197206272006041001	Penguji Ahi		04.01.2013
<u>Setyo Ferry Wibowo, SE, MSi</u> 197206171999031001	Pembimbing 1		04.01.2013
<u>Agung Kresnamurti RP., ST, MM</u> 197404162006041001	Pembimbing 2		04.01.2013

Tanggal Lulus: 29 Januari 2013

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Februari 2013



Hubertino Asto Prabowo

8215052479

ABSTRAK

Hubertino Asto Prabowo, 2012; Pengaruh Penanganan Komplain Melalui Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional, dan Keadilan Distributif Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey pada Pelanggan PT. Master Wovenindo Label di Jakarta Utara). Pembimbing: Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si. Agung Kresnamurti S.T., M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui deskripsi penanganan komplain yang dilakukan PT. Master Wovenindo Label, kepuasan konsumen setelah komplain ditangani dan kepuasan konsumen secara keseluruhan pada pelanggan PT. Master Wovenindo Label 2) untuk mengetahui pengaruh penanganan komplain melalui keadilan prosedural terhadap kepuasan konsumen pada pelanggan PT. Master Wovenindo Label. 3) untuk mengetahui pengaruh penanganan komplain melalui keadilan interaksional terhadap kepuasan konsumen pada pelanggan PT. Master Wovenindo Label. 4) untuk mengetahui pengaruh penanganan komplain melalui keadilan distributif terhadap kepuasan konsumen pada pelanggan PT. Master Wovenindo Label. 5) untuk mengetahui secara bersamaan pengaruh penanganan komplain melalui keadilan prosedural, interaksional dan distributif terhadap kepuasan konsumen pada pelanggan PT. Master Wovenindo Label. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kausal dan deskriptif, metode yang digunakan adalah metode survei. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan PT, Master Wovenindo Label di Jakarta Utara. Pengambilan sampel berjumlah 105 responden dengan menggunakan metode *nonprobability sampling*. Sedangkan bagian dari *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) untuk mengolah data. Hasil uji t untuk keadilan prosedural adalah $0,244 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara penanganan komplain melalui keadilan prosedural terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t untuk keadilan interaksional $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara penanganan komplain melalui keadilan interaksional terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji t untuk keadilan distributif $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara penanganan komplain melalui keadilan distributif terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji F adalah $0,000 < 0,05$ ini menunjukkan bahwa penanganan komplain melalui keadilan prosedural, interaksional dan distributif secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil dari analisis determinasi dalam penelitian ini menunjukkan besarnya variasi nilai kepuasan konsumen yang dijelaskan pada variabel keadilan prosedural, keadilan interaksional, dan keadilan distributif sebesar 68%. Sedangkan sisanya 32% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Kata kunci: keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif, dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

Hubertino Asto Prabowo, 2012; influence of complaint handling through procedural fairness, interactional fairness, and distributive fairness towards customer satisfaction (survey on PT. Master Wovenindo Label Customer At North Jakarta). Supervisor: Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si. Agung Kresnamurti S.T., M.M.

The purpose of this study are: 1) To determine the quality of complaint handling that do by PT. Master Wovenindo Label, consumer satisfaction after recovery ,and all customer satisfaction 2) to determine the effect of complaint handling through procedural fairness on consumer satisfaction. 3) to determine the effect of complaint handling through interactional fairness on consumer satisfaction.. 4) to determine the effect of complaint handling through distributive fairness on consumer satisfaction. 5) to determine simultaneously the influence of the complaint handling through procedural fairness, interactional fairness, and distributive fairness on customer satisfaction. The design of this study using causal and descriptive approach, the method used is survey method. The population of this study is the PT. Master Wovenindo Label at North Jakarta. Sampling totaled 105 respondents using nonprobability sampling method. While part of nonprobability sampling used was purposive sampling. Analysis of the research was conducted using SPSS application (Statistical Package for the Social Science) for process data. The results of the t test for the procedural is $0.244 > 0.05$. This suggests that there is no significant effect between the procedural fairness and customer satisfaction. The results of the t test for interactional fairness is $0.000 < 0.05$ indicates that there are significant effect between interactional fairness and customer satisfaction. The results of the t test for distributive fairness is $0.000 < 0.05$ indicates that there are significant effect between distributive fairness and customer satisfaction. The results of the F test is $0.000 < 0.05$ indicates that the procedural fairness, interactional fairness, and distributive fairness, at the same time significantly influence customer satisfactions. The results of the analysis of determination in this study shows the magnitude of variation value customer satisfaction are described in the variable procedural fairness, interactional fairness, and distributive fairness by 68%. While the remaining 32% influenced by other variables not included in the research model.

Keyword: procedural fairness, interactional fairness, distributive fairness, and customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir yang harus dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan sarannya kepada peneliti. Berkat bimbingan dan saran dari dosen pembimbing dan pihak-pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung, akhirnya peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Setyo F Wibowo, SE, M.Si. dan Bapak Agung Kresnamurti, ST, MM selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM. dan Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si, selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Ibu Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
5. Ibu Dra. Umi Mardiyati M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.

6. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti mengikuti studi.
7. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada ayahanda Franciscus Home Goran dan Ibunda Chatarina Tuginem selaku orang tua penulis, serta kakak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Lalu seluruh teman-teman dari S1 Manajemen angkatan 2005, angkatan 2006 dan angkatan 2007 yang selalu menyemangati peneliti selama ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu, peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya.

Jakarta, Januari 2013

Peneliti