

ABSTRAK

Hubertino Asto Prabowo, 2012; Pengaruh Penanganan Komplain Melalui Keadilan Prosedural, Keadilan Interactional , 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 distributive 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