

PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN PASCA PENANGANAN KELUHAN

I Dewa Ayu Kalpika Dewi Utami¹
Ni Wayan Ekawati²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana (UNUD), Bali, Indonesia
e-mail: gina_kalpika@yahoo.com/ telp: +62 82237656879

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana (UNUD), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan pasca penanganan keluhan pada Bengkel Clink di Kota Denpasar. Jumlah sampel penelitian sebanyak 70 responden, dengan menggunakan metode *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa *service recovery* (*procedural justice*, *interactional justice* dan *distributive justice*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasca penanganan keluhan pada Bengkel Clink di Kota Denpasar. Strategi *service recovery* yang efektif perlu direncanakan dengan baik oleh setiap perusahaan jasa karena dapat mengembalikan kepercayaan pelanggan.

Kata kunci: *Service recovery*, *Procedural Justice*, *Interactional Justice*, *Distributive Justice*, *Kepuasan Pasca Penanganan Keluhan*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service recovery on satisfaction post complaints on Clink Workshop in Denpasar. The number of samples are 70 respondents, using accidental sampling method and purposive sampling. Data collected through questionnaires. The analysis technique used is multiple linear regression. Based on the results of the analysis found that service recovery (*procedural justice*, *interactional justice* and *distributive justice*) and a significant positive effect on satisfaction after handling complaints on Clink Workshop in Denpasar. Effective service recovery strategies need to be planned well by any service company because it can restore customer confidence.

Key words: *Service recovery*, *Procedural Justice*, *Interactional Justice*, *Distributive Justice*, *Post-Treatment Satisfaction Complaints*

PENDAHULUAN

Perusahaan jasa merupakan jenis perusahaan yang kegiatan utamanya menjual jasa pada konsumen. Bengkel merupakan salah satu perusahaan jasa dimana bengkel menawarkan jasa perbaikan dan pemeliharaan kendaraan roda empat. Masalah-masalah dalam kegiatan penyediaan layanan tersebut tentunya tidak dapat dihindarkan, salah satu masalah yang sering terjadi adalah kegagalan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan untuk konsumen atau lebih

dikenal dengan istilah *service failure*. *Service failure* terjadi ketika jasa yang diterima dipersepsikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan (Zeithamal *et al.*, 2006).

Harsono (2009) memaparkan *complainers* maupun *noncomplainers* adalah pelanggan yang tidak puas dengan kinerja penyedia jasa. *Complainers* menyuarkan kekecewaannya dan umumnya akan memperoleh pemulihan jasa (*service recovery*) dari pihak penyedia jasa, sedangkan *noncomplainers* adalah pelanggan yang tidak puas tetapi juga tidak menyatakan keluhannya.

Service recovery atau pemulihan jasa menunjuk pada tindakan yang diambil oleh perusahaan ketika mengalami *service failure* atau kegagalan jasa (Baghetstan *et al*, 2012). *Service recovery* secara umum dapat diwujudkan dengan tiga cara pokok (Kau *and* Loh,2006) yaitu : *procedural justice*, *interactional justice*, *distributive justice*. Pertama, *procedural justice* yaitu atribut yang memfokuskan pada keadilan yang seharusnya diterima oleh konsumen ketika mengajukan komplain sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan. Kedua, *interactional justice* yaitu atribut yang memfokuskan pada kelakuan atau respon yang ditunjukkan oleh perusahaan ketika berhadapan dengan konsumen yang mengajukan complain. Ketiga, *distributive justice*, yaitu atribut yang memfokuskan pada hasil dari penyelesaian *service recovery*.

Service recovery menjadi tindakan spesifik yang dapat dilakukan perusahaan untuk memastikan pelanggannya memperoleh tingkat pelayanan yang pantas setelah terjadinya masalah dalam pelayanan secara normal. *Service*

recovery merupakan strategi yang paling murah, namun dapat memiliki dampak yang sangat besar mulai dari respon pelanggan sampai membentuk kesetiaan pelanggan (Kristaung,2005).

Pertumbuhan kendaraan di Indonesia khususnya mobil pribadi sangat pesat, hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu pertumbuhan ekonomi suatu negara yang *relative* stabil, kebutuhan penduduk dengan mobilitas yang tinggi, ketersediaan transportasi publik yang kurang memadai dan kemudahan dalam proses kredit kendaraan ditambah dengan bunga yang sangat rendah. Bengkel Clink merupakan salah satu bengkel yang baru berdiri. Bengkel Clink berdiri sejak tahun 2011, merupakan sebuah bengkel yang beralamat di Jl. WR Supratman 334 Denpasar Timur.

Survey yang telah dilakukan sebelumnya, jumlah pengunjung Bengkel Clink pada tahun 2013 mengalami fluktuasi ditiap bulannya. Adanya penurunan jumlah pelanggan terjadi disebabkan oleh adanya ketidakpuasan berupa keluhan-keluhan pelanggan secara lisan dan tertulis yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, ketersediaan peralatan yang kurang lengkap maupun pengerjaan servis yang kurang baik yang diberikan oleh Bengkel Clink.

Dalam melakukan aktivitas penyampaian jasa, Bengkel Clink harus memperhatikan kemungkinan terjadinya kegagalan jasa. Berdasarkan survey awal, Bengkel Clink menerima keluhan-keluhan pelanggan yang kurang memuaskan dan berusaha memperbaiki kesalahan-kesalahannya dengan melakukan pendekatan seperti mengenali kekecewaan atau keluhan pelanggan. Strategi *service recovery* sangat penting untuk dimiliki perusahaan dalam mencapai

kepuasan pelanggan (Min Gyung dan Anna, 2010). Kepuasan pelanggan terhadap *service recovery* setelah terjadinya *service failure* dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan konsumsi kembali dan menyebarkan *negative word-of-mouth* (Wirtz and mattilla, 2004).

Menurut Varela-Neira *et al.* (2010), kepuasan pasca penanganan keluhan adalah kepuasan yang dirasakan pelanggan yang mengajukan keluhan terhadap respon penyedia layanan. Tingkat kepuasan pelanggan pasca penanganan keluhan secara signifikan dipengaruhi oleh keadilan yang dirasakan (Nikbin *et al.*, 2010). Dengan memberikan kepuasan pelanggan sesuai dengan harapan, akan memberikan pengaruh terhadap pembelian kembali oleh pelanggan tersebut dan pelanggan akan menyebarkan informasi dari mulut ke mulut kepada calon pelanggan lainnya mengenai pelayanan yang diberikan perusahaan (Ghalandari *et al.*, 2012). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *procedural justice, interactional justice dan distributive justice terhadap* terhadap kepuasan pasca penanganan keluhan pada Bengkel Clink di Kota Denpasar.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini terletak di Jl.WR. Supratman 334 Denpasar. Pengumpulan data dilakukan dengan mengambil subjek pelanggan Bengkel Clink. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan Bengkel Clink di Kota Denpasar. Sampel yang dipilih sebagai responden sebanyak 70 responden, dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Kriteria yang ditentukan, usia di atas 17 tahun, sudah menjadi pelanggan minimal 3 bulan dan pernah mengalami kegagalan pelayanan jasa pada Bengkel Clink. Sumber dari

penelitian ini di dapat secara sekunder maupun primer, dalam pengumpulan datanya dilakukan melalui penelitian kepustakaan dan kuesioner. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kuantitatif yang diolah menggunakan program *spss.15.0 for Windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner sebanyak 70 responden mendapatkan hasil bahwa, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki. Dalam kategori usia, sebagian besar responden berumur diatas 30 tahun. Selain itu dapat dilihat pula sebagian besar responden penelitian bekerja sebagai karyawan swasta dan memiliki waktu berlangganan 6-12 bulan.

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji validitas memberikan hasil nilai korelasi 0,654 hingga 0,958, dimana memiliki nilai koefisien korelasi di atas 0,3 dan hasil ini dinyatakan valid. Uji reliabilitas memberikan hasil bahwa, nilai keseluruhan *cronbach's alpha* seluruh variabel berada diatas 0,6 yaitu 0,837 hingga 0,912, dimana hasil ini dinyatakan reliabel.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Linear Berganda

Pada Tabel 1 menunjukkan hasil dari pengaruh variabel *procedural justice*, *interactional justice*, dan *distributive justice* terhadap kepuasan pasca penanganan

keluhan. Oleh karena itu digunakan analisis regresi linier berganda, *t-test* dan *F-test*.

Tabel 1
Rekapitulasi Hasil Olahan SPSS

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,141	1,289		1,662	0,101
<i>Procedural justice</i>	0,398	0,124	0,313	3,205	0,002
<i>Interactional Justice</i>	0,290	0,093	0,294	3,104	0,003
<i>Distributive justice</i>	0,471	0,111	0,368	4,261	0,000
Adjusted R Square				0,711	
F Hitung				57,585	
Signifikan F				0,000	

Sumber: Olahan SPSS

Berdasarkan hasil pengolahan data maka dapat disajikan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2,141 + 0,398 (X_1) + 0,290 (X_2) + 0,471 (X_3) + e$$

Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Uji normalitas

Hasil uji normalitas melalui analisis *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai Asymp. Sig sebesar $1,324 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

2) Uji multikolinearitas

Tabel 2 menunjukkan hasil uji multikolinearitas dimana didapat bahwa nilai *tolerance* variabel bebas sebesar 0,438 hingga 0,561 berada di atas 0,1 dan nilai VIF sebesar 1,783 hingga 2,283 berada di bawah 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa model tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Tabel 2
Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Nilai tolerance	Nilai VIF
1.	<i>Procedural justice</i>	0,438	2,283
2.	<i>Interactional Justice</i>	0,466	2,146
3.	<i>Distributive justice</i>	0,561	1,783

Sumber: *Output SPSS*

3) Uji heteroskedastisitas

Tabel 3 menunjukkan hasil uji *glesjer* dimana didapat hasil bahwa tingkat signifikansi tiap variabel bebas di atas 0,05. Sehingga dapat dikatakan model regresi penelitian tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Tabel 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Sig.	Keterangan
1.	<i>Procedural justice</i>	0,070	Bebas heteroskedastisitas.
2.	<i>Interactional Justice</i>	0,486	Bebas heteroskedastisitas.
3.	<i>Distributive justice</i>	0,271	Bebas heteroskedastisitas.

Sumber: *Output SPSS*

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji simultan (uji F)

Uji-F digunakan untuk melihat pengaruh variabel *procedural justice*, *interactional justice*, dan *distributive justice* terhadap kepuasan pasca penanganan keluhan secara simultan. Sig. F sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Ini berarti

procedural justice, *interactional justice*, dan *distributive justice* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasca penanganan keluhan.

Uji parsial (uji – t)

Uji-t digunakan untuk melihat pengaruh variabel *procedural justice*, *interactional justice*, dan *distributive justice* terhadap kepuasan pasca penanganan keluhan secara parsial.

1) Pengaruh *procedural justice* terhadap kepuasan pasca penanganan keluhan pada Bengkel Clink di Kota Denpasar

Tabel 1 menunjukkan nilai t hitung variabel *distributive justice* sebesar 3,025 > 1,667 t tabel dan nilai t sig. 0,002 < 0,05, hal ini berarti *procedural justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasca penanganan keluhan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan *procedural justice* akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepuasan pasca penanganan keluhan.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Astuti (2011) yang meneliti tentang kepuasan pasien Rumah Sakit Prima Medika juga mengatakan *procedural justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Kau and Loh (2006) dan Deria (2009) yang menunjukkan bahwa penanganan komplin dengan cara *procedural justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2) Pengaruh *interactional justice* terhadap kepuasan pasca penanganan keluhan pada Bengkel Clink di Kota Denpasar

Tabel 1 menunjukkan nilai t hitung variabel *distributive justice* sebesar 3,104 > 1,667 t tabel dan nilai t sig. 0,003 < 0,05, hal ini berarti *interactional justice*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasca penanganan keluhan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan *interactional justice* akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepuasan pasca penanganan keluhan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Yunaldi (2008) mengatakan bahwa *interactional justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Pengguna Kartu Kredit Bank Niaga. Penelitian ini juga didukung oleh Deria (2009) dan Astuti (2011) bahwa, penanganan komplain dengan cara *interactional justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen maupun pasien.

3) **Pengaruh *distributive justice* terhadap kepuasan pasca penanganan keluhan pada Bengkel Clink di Kota Denpasar**

Tabel 1 menunjukkan nilai t hitung variabel *distributive justice* sebesar 4,261 > 1,667 t tabel dan nilai t sig. 0,000 < 0,05, hal ini berarti *distributive justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pasca penanganan keluhan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan *distributive justice* akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepuasan pasca penanganan keluhan. Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya oleh Astuti (2011) pada pasien Rumah Sakit Prima Medika, Ellyawati *et al* (2012) dan Deria (2009) yang menyatakan bahwa penanganan komplain dengan cara *distributive justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan maupun pasien.

Implikasi Penelitian

Procedural justice mengacu kepada kebijakan, peraturan, dan waktu yang digunakan dalam proses penanganan keluhan. Bengkel Clink perlu meningkatkan

upaya sosialisasi prosedur pelayanan, meningkatkan kecepatan dan memberi kemudahan dalam penanganan komplain pelanggan. *Interactional justice* mengacu pada kelakuan atau respon yang ditunjukkan oleh perusahaan ketika berhadapan dengan konsumen yang mengajukan komplain. Bengkel Clink perlu meningkatkan keterbukaan jika terjadi masalah dalam pelayanan, memperhatikan masalah kesopanan para petugas yang sedang menghadapi pelanggan yang komplain dan meningkatkan responsivitas. *Distributive justice* mengacu pada hasil dari penyelesaian *service recovery*, dimana Bengkel Clink perlu memperhatikan kesesuaian kompensasi dengan harapan pelanggan dan memberi kemudahan pelanggan dalam mendapatkan kompensasi jika terjadi kesalahan dalam pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

- 1) *Procedural justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pasca penanganan keluhan. Dapat diartikan jika *procedural justice* meningkat akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepuasan pasca penanganan keluhan.
- 2) *Interactional justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasca penanganan keluhan. Dapat diartikan jika *interactional justice* meningkat akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepuasan pasca penanganan keluhan
- 3) *Distributive justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasca penanganan keluhan, dapat diartikan jika *distributive justice*

meningkat akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepuasan pasca penanganan keluhan.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas maka dapat diajukan saran seperti di bawah ini:

- 1) Strategi *service recovery* yang efektif perlu direncanakan dengan baik oleh setiap perusahaan jasa karena strategi ini baik digunakan sebagai media untuk mengembalikan kepercayaan pelanggan.
- 2) Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dalam cakupan lebih luas misalnya dengan menambahkan variable lain yang terkait seperti Loyalitas, serta lokasi penelitian yang berbeda.

REFERENSI

- Astuti, Ni Nyoman Trivina. 2011. Pengaruh Persepsi Keadilan Terhadap Kepuasan, Rekomendasi dari Mulut ke Mulut, dan Niat menggunakan Kembali. *Artikel Ekonomi*, pp.1-16, Denpasar. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana
- Baghestan, Abbas Ghandari, Hamed Esfandiari, Omid Maghazei, and Sasan Torabzadeh Khorasani. 2012. The Impact of Service recovery on Customer Satisfaction: Case of Iran. *Archives Des Scienses*, 65(11), pp: 506-514

- Deria, N.D.D. 2009. Analisa Pengaruh Service recovery Terhadap Trust, Word of Mouth, dan Consumer Loyalty dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi pada Matahari dan Rimo Departement Store di Surabaya. 24(4), h: 526-527
- Ellyawati, Jeanne, Bernadinus M. Purwanto, dan Basu Swastha Dharmmesta. 2012. The Effect Of Perceived Justice On Customer Satisfaction In The Service recovery Context: Testing Mediating Variables. *Journal of Service Science*, 5(2), pp: 87-100
- Ghalandari, Kamal, Leila Babaeinia, and Maryam Ghorbani Ghale Jogh. 2012. Investigation of the Effect of Perceived Justice on Post-Recovery Overall Satisfaction, Post-Recovery Revisit Intention and Post-Recovery Word-of-Mouth Intention from Airplane Industry in Iran. The Role of Corporate Image. *World Applied Sciences Journal*, 18(7), pp: 957-970
- Harsono, Titik Desi. 2009. Perangkap Loyalitas Pelanggan: Sebuah Pemahaman Terhadap *Noncomplainers* Pada Setting Jasa. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 2(1).
- Kau, A., Elizabeth. W. Loh. 2006. The Effect of Service recovery on Consumer Satisfaction: a Comparison Between Complainant and Non- Complainants. *Journal of Services Marketing*, 20 (2), pp: 101-111
- Kristaung, Robert. 2005. Efektivitas Pemulihan Layanan (Service Recovery) pada salon kecantikan, binatu, dan restoran di Jakarta Barat. *Journal of Services Marketing*, pp: 181-199
- Min Gyung Kim, Chenya Wang and Anna S. Mattila. 2010. The Relationship Between Consumer Complaining Behaviour And Service Recovery. *Internasional Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(7), pp: 975-991.
- Nikbin, Davound., Ishak Ismail, Malliga Marimuthu, and Mohammad Jalalkamali. 2010. Perceived Justice in Service recovery and Recovery Satisfaction: The Moderating Role of Corporate Image. *Internasional Journal of Marketing Studies*, 2(2), pp:47-56
- Varela-Neira, C., Rodolfo, V.C., and Víctor, I. 2010. Explaining Customer Satisfaction With Complain Handling. *International Journal of Bank Marketing*, 26(2), pp: 88-112.
- Wirtz, Jochen & Anna S Matilla. 2004. Consumer Responses to Compensation, Speed of Recovery and Apology after a Service Failure. *International Journal of Service Industry Management*.

Yunaldi, Alvinor.2008.Pengaruh Service recovery terhadap kepuasan pengguna kartu kredit Bank Niaga.*Skripsi*.FISIP Universitas Indonesia

Zeithamal, Valerie A., Mary Jo Bitner & Dawayne D. Gemler. 2006. *Service Marketing :Integrating Customer Focus Across the Firm*.4thed.Mc.New York: Graw Hill.