

## **PENGARUH PERSEPSI KEADILAN TERHADAP KEPUASAN, REKOMENDASI DARI MULUT KE MULUT, DAN NIAT MENGUNAKAN KEMBALI**

Ni Nyoman Trivina Astuti

Fakultas Ekonomi Program Pascasarjana Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
e-mail: trivina\_pink@yahoo.co.id / Telp. 08124686082

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang terjadi antara persepsi keadilan penanganan keluhan terhadap kepuasan pasien, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan niat menggunakan kembali jasa rumah sakit. Subjek penelitian adalah pasien Rumah Sakit Prima Medika, dengan sampel sebanyak 126 orang. Penentuan sampel menggunakan *purposive sampling* atau *judgement sampling* dua tahap. Data kemudian diolah dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan alat bantu aplikasi AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi keadilan prosedural, keadilan distributif, dan keadilan interaksional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pasca penanganan keluhan, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan niat menggunakan kembali jasa rumah sakit.

*Kata kunci : Kepuasan, Niat menggunakan kembali, Persepsi keadilan, Rekomendasi dari mulut ke mulut*

### **ABSTRACT**

This study was conducted to elucidate the relationship between perceived fairness of complaint handling against patient's satisfaction, word of mouth, and intention of re-using hospital services. Subjects were patients of Prima Medika Hospital, with a sample of 126 people. Determinations of sample are using purposive sampling or judgment sampling two stages. The data was then processed by using Structural Equation Modeling with AMOS support application tools. The results of this study suggest that perceptions of procedural fairness, distributive fairness, and interactional fairness has a positive and significant impact on patient satisfaction after complaints handling, word of mouth, and intention to re-use hospice services.

*Keywords: Intention of re-using, Perceived fairness, Satisfaction, Word of mouth*

## **PENDAHULUAN**

Jenis perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, khususnya layanan kesehatan, selalu tidak lepas dari masalah-masalah yang terjadi selama proses pemberian layanan. Semakin kompleksnya pemberian layanan dalam industri kesehatan maka akan semakin besar peluang terjadinya kegagalan dalam memberikan layanan atau *service failure*. Menurut Weun *et al.* (2004), kegagalan dalam memberikan layanan dapat berdampak terhadap hilangnya kepercayaan dan

komitmen pelanggan, rekomendasi dari mulut ke mulut yang negatif dan ketidakpuasan pelanggan. Untuk mengurangi dampak negatif dari kegagalan dalam memberi layanan dan untuk mempertahankan pelanggan, perusahaan harus memahami apa yang diharapkan pelanggan ketika kegagalan dalam memberikan layanan terjadi dan bagaimana menerapkan strategi yang efektif dalam pemulihan layanan (*service recovery*).

Penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan evaluasi dari kualitas layanan, meningkatkan hubungan dengan pelanggan, dan membangun komitmen pelanggan (Tax *et al.*, 1998). Penanganan keluhan yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan (Davidow, 2003; Kau dan Loh, 2006; Varela-Neira *et al.*, 2010). Seperti diungkap oleh Powers dan Bendall-Lyon (2002) ketika pelanggan tidak puas perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang merasa tidak puas dan mempertahankan pangsa pasar jika dapat menerapkan teknik menangani keluhan yang efektif.

Menurut Stauss (2002) dalam Varela-Neira *et al.* (2010), kepuasan pasca penanganan keluhan adalah kepuasan yang dirasakan pelanggan yang mengajukan keluhan terhadap respon penyedia layanan untuk pengaduan mereka. Tingkat kepuasan pelanggan pasca penanganan keluhan secara signifikan dipengaruhi oleh keadilan yang dirasakan (Kau dan Loh, 2006). Hasil perilaku dari pelanggan yang mengeluh dalam hal kepercayaan, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan loyalitas ditemukan dipengaruhi oleh kepuasan mereka pasca penanganan keluhan. Menurut Davidov (2003), penanganan keluhan yang baik tidak hanya membawa pelanggan kepada peningkatan keinginan untuk melakukan pembelian berulang,

tetapi juga menurunkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang negatif dan meningkatkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif sehingga dapat memberi keuntungan bagi perusahaan. Maxham dan Netemeyer (2002) menemukan keterkaitan antara penanganan keluhan terhadap keinginan konsumen untuk menggunakan produk tersebut kembali (*repurchase intension*). Pelanggan yang merasa puas akan penanganan keluhan yang mereka rasakan dapat melakukan pembelian kembali dan bahkan dapat memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif.

Rumah Sakit Prima Medika merupakan salah satu perusahaan di bidang jasa layanan kesehatan di Bali. Rumah sakit yang didirikan sejak tahun 2002 ini merupakan salah satu rumah sakit swasta terbesar di Kota Denpasar. Sebagai salah satu Rumah Sakit swasta di Kota Denpasar, Prima Medika merasakan adanya tingkat persaingan yang ketat dengan rumah sakit lainnya, khususnya yang berada di Kota Denpasar. Lokasi rumah sakit yang berdekatan dengan rumah sakit swasta lainnya maupun dengan rumah sakit milik pemerintah menjadi salah satu tantangan berat bagi pihak manajemen dalam upaya menarik minat pasien untuk berobat ke Rumah Sakit Prima Medika. Hal tersebut menuntut perusahaan untuk selalu memberikan layanan yang prima untuk meningkatkan kepuasan pasiennya. Selain itu, rumah sakit juga harus dapat mengatasi jika dalam proses pemberian atau penyampaian jasa terdapat gangguan atau kegagalan dalam memberikan layanan (*service failure*). Bila ini terjadi maka pihak manajemen diharapkan dapat memberikan pemulihan layanan (*service recovery*) yang tepat sehingga dapat mengurangi kekecewaan terhadap kegagalan dalam memberikan layanan yang

terjadi sebelumnya dan mampu membuat pasien merasa puas pasca mengajukan keluhan. Kepuasan pasien di masa depan tergantung pada perasaan pasien pada apakah mereka telah diperlakukan dengan adil atau tidak. Kepuasan pasca penanganan keluhan dapat ditentukan oleh tiga dimensi keadilan yang dirasakan pelanggan, yaitu keadilan prosedural, keadilan interaksional, dan keadilan distributif (Davidow, 2003; Tax dan Brown, 1998; Varela-Neira *et al.*, 2010; Kau dan Loh, 2006; Maxham dan Netemeyer, 2002).

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang terjadi antara persepsi keadilan prosedural, persepsi keadilan interaksional, dan persepsi keadilan distributif yang dirasakan pasien yang mengajukan keluhan, kepuasan pasien pasca penanganan keluhan, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan niat menggunakan kembali jasa rumah sakit dengan mengambil objek di Rumah Sakit Prima Medika, Denpasar. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan informasi yang strategis kepada pihak manajemen rumah sakit dalam upaya untuk memenangkan persaingan bisnis dan mempertahankan pelanggannya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian penjelasan (*explanatory research*). Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Prima Medika, yang terletak di Jalan Pulau Serangan nomer 9X, Denpasar-Bali. Objek penelitian adalah persepsi keadilan prosedural, persepsi keadilan distributif, dan persepsi keadilan interaksional, kepuasan pasca penanganan keluhan, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan niat menggunakan kembali jasa rumah sakit.

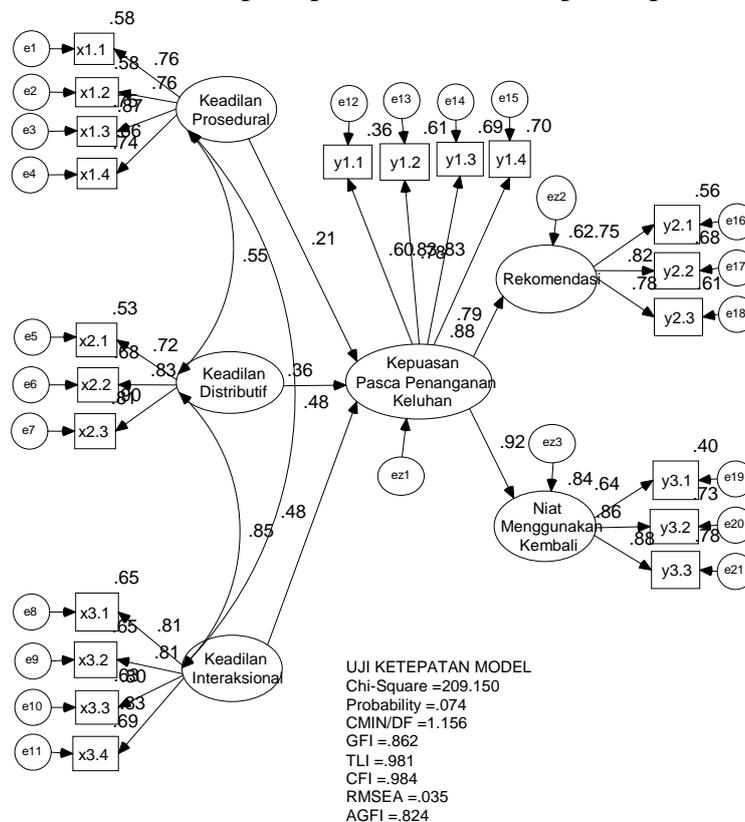
Jenis data kuantitatif yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu: *Bed Occupation Rate* (BOR) rumah sakit tahun 2011 dan data jumlah tempat tidur rumah sakit, data jumlah responden, dan data hasil penilaian responden terhadap variabel penelitian. Sedangkan data kualitatifnya, berupa: data jenis keluhan pasien, dan data karakteristik responden. Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari jawaban para responden terhadap rangkaian pertanyaan yang diajukan, khususnya terkait dengan persepsi keadilan prosedural, keadilan distributif, keadilan interaksional, kepuasan penanganan keluhan, rekomendasi dari mulut ke mulut, niat menggunakan kembali, dan juga data mengenai karakteristik responden. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berbagai informasi yang diperoleh melalui manajemen perusahaan, seperti: *Bed Occupation Rate* (BOR) dan data jumlah tempat tidur rumah sakit, studi kepustakaan, literatur, tesis dan jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan subjek yang diteliti. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara awal dengan pihak manajemen Rumah Sakit Prima Medika dan penyebaran angket yang dilakukan secara langsung kepada responden dibantu oleh petugas rumah sakit.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan rawat inap dan pernah mengajukan keluhan terhadap pihak Rumah Sakit Prima Medika, dengan sampel sebanyak 126 responden (6x21 indikator). Teknik penentuan sampel yang dipakai adalah *purposive sampling* atau *judgement sampling* dua tahap. Berdasarkan model penelitian ini dan cara pengukuran variabel-variabel penelitian maka metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation*

Model (SEM) yang dioperasikan dengan program AMOS (*Analysis of Moment Structure*). Dengan cara penyajian data menggunakan frekuensi distribusi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan komputasi AMOS untuk persamaan model struktural secara keseluruhan pada penelitian ini ditampilkan pada Gambar 1.



**Gambar 1. Hasil Estimasi Model Persamaan Struktural**  
 Sumber: Hasil Penelitian

Hasil pengolahan data pada Tabel 1, terlihat bahwa semua konstruk yang membentuk model penelitian, pada proses analisis faktor konfirmatori, *probability*, RMSEA, CMIN/DF, TLI dan CFI telah memenuhi kriteria *goodness of fit indeks* yang ditetapkan, GFI dan AGFI berada dibawah nilai *cut-off*, namun nilainya masih dalam batas toleransi yang sering disebut dengan marginal. Hasil

uji validitas model SEM dalam penelitian ini secara keseluruhan telah memenuhi syarat penilaian.

**Tabel 1.**  
**Hasil Pengujian Validitas Model SEM**

<i>Goodness of</i>	<i>Cut-off</i>	Nilai Indeks	Evaluasi
$X^2$ - <i>Chi square</i>	Diharapkan kecil	209.150	Baik
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	0,074	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,035	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,862	Marginal
AGFI	$\geq 0,90$	0,824	Marginal
CMIN/DF	$\leq 2,0$	1,156	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0,981	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,984	Baik

Sumber: Hasil Penelitian

Setelah semua asumsi SEM, pengujian model pengukuran serta model persamaan struktural dapat dipenuhi, selanjutnya dilakukan uji hipotesa mengenai kausalitas yang dikembangkan dalam model penelitian. Pengujian hipotesis didasarkan atas hasil pengolahan data penelitian yaitu nilai *regression weight* pada model persamaan struktural yang disajikan pada Tabel 2. Pengujian ini dilakukan dengan menganalisa nilai *probability* (p) hasil olah data dibandingkan dengan batasan statistik yang diisyaratkan, yaitu  $p \leq 0,05$ . Apabila hasil olah data pada *regression weight* menunjukkan nilai yang memenuhi syarat tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan dapat diterima.

**Tabel 2.**  
**Regression Weight Model Persamaan Struktural**

Hubungan Konstruk	<i>Est. Unstd</i>	<i>Est. Std.</i>	S.E.	C.R.	p
Kepuasan(Y1) <--- Keadilan Prosedural(X1)	0,145	0,208	0,047	3,089	0,002
Kepuasan(Y1) <--- Keadilan Distributif(X2)	0,251	0,362	0,096	2,619	0,009
Kepuasan(Y1) <--- Keadilan Interaksional	0,361	0,480	0,104	3,465	0,000
Rekomendasi (Y2) <--- Kepuasan	0,962	0,790	0,166	5,802	0,000
Niat Kembali (Y3) <--- Kepuasan	1,088	0,919	0,190	5,729	0,000

Sumber: Hasil Penelitian

Variabel keadilan prosedural terdiri atas empat indikator, yaitu: kontrol proses, kontrol keputusan, kemudahan akses, dan fleksibilitas. Pengujian hipotesis dari pengaruh persepsi keadilan prosedural terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Prima Medika menunjukkan nilai *critical ratio* (CR) sebesar 3,089 dengan *probability* (p) sebesar 0,002. Kedua nilai tersebut memenuhi syarat batasan penerimaan hipotesis dengan memiliki nilai  $CR > 1,96$  dan  $p \leq 0,05$  yang mengartikan bahwa hasil uji hipotesis terdukung. Hasil analisis data pada estimasi model persamaan struktural membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari keadilan prosedural terhadap kepuasan pasien, dimana terdapat pengaruh langsung yang ditunjukkan oleh nilai *standardize estimate* sebesar 0,208. Hasil penelitian ini mendukung studi yang dilakukan oleh Davidow (2003); Maxham dan Netemeyer (2002); Tax dan Brown (1998); Varela-Neira *et al.*; Tax *et al.* (1998); serta Kau dan Loh (2006), yang mengemukakan bahwa persepsi keadilan prosedural berperan signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pasca penanganan keluhan. Pada situasi ini, pasien juga memperhatikan keadilan dari prosedur yang mereka alami di dalam sebuah proses penanganan keluhan yang diimplementasikan dalam peraturan dan kebijakan penanganan keluhan yang dimiliki pihak Rumah Sakit Prima Medika.

Variabel keadilan distributif terdiri atas tiga indikator, yaitu: permohonan maaf, perbaikan dan keinginan. Pengujian hipotesis dari pengaruh persepsi keadilan distributif terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Prima Medika menunjukkan nilai *critical ratio* (CR) sebesar 2,619 dengan *probability* (p) sebesar 0,009. Kedua nilai tersebut memenuhi syarat batasan penerimaan hipotesis

dengan memiliki nilai  $CR > 1,96$  dan  $p \leq 0,05$  yang mengartikan bahwa hasil uji hipotesis terdukung. Hasil analisis data pada estimasi model persamaan struktural membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari keadilan distributif terhadap kepuasan pasien, dimana terdapat pengaruh langsung yang ditunjukkan oleh nilai *standardize estimate* sebesar 0,362. Hasil penelitian ini mendukung studi yang dilakukan Davidow (2003); Maxham dan Netemeyer (2002); Nikbin *et al.* (2010); Varela-Neira *et al.* (2010); Tax *et al.* (1998); Smith *et al.* (1999); Goodwin dan Ross (1992); serta Kau dan loh (2006), yang mengemukakan bahwa persepsi keadilan distributif berhubungan secara positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan setelah adanya pemulihan layanan. Pada pengamatan hasil analisis pengaruh langsung yang dilakukan terhadap studi penanganan keluhan pasien Rumah Sakit Prima Medika, keadilan distributif memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pasien pasca penanganan keluhan. Hal ini berarti pasien melihat keadilan berdasarkan wujud nyata hasil yang diperoleh dari pengganti layanan sebagai komponen yang penting dalam pemulihan layanan yang mereka rasakan.

Variabel keadilan interaksional terdiri atas empat indikator, yaitu: kesopanan, kejujuran, empati, dan penjelasan. Pengujian hipotesis dari pengaruh persepsi keadilan interaksional terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Prima Medika menunjukkan nilai *critical ratio* (CR) sebesar 3,465 dengan *probability* (p) sebesar 0,000. Kedua nilai tersebut memenuhi syarat batasan penerimaan hipotesis dengan memiliki nilai  $CR > 1,96$  dan  $p \leq 0,05$  yang mengartikan bahwa hasil uji hipotesis terdukung. Hasil analisis data pada estimasi model persamaan

struktural membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari keadilan interaksional terhadap kepuasan pasien, dimana terdapat pengaruh langsung yang ditunjukkan oleh nilai *standardize estimate* sebesar 0,480. Hasil penelitian ini selaras dengan studi penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Davidow (2003); Maxham dan Netemeyer (2002); Nikbin *et al.* (2010); Tax *et al.* (1998); Varela-Neira *et al.* (2010); Kau dan loh (2006); serta Goodwin dan Ross (1992), yang mengemukakan bahwa persepsi keadilan interaksional berhubungan secara positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan setelah adanya pemulihan layanan. Keadilan interaksional memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien pasca penanganan keluhan dibanding keadilan distributif dan keadilan prosedural terhadap kepuasan. Ketika petugas lini depan bertindak dengan cara yang sopan, jujur, penuh empati, mau mendengarkan keluhan yang disampaikan pasien dan ditambah dengan upaya yang kuat untuk menyelesaikan masalah, memberikan kontribusi yang besar dalam menciptakan perasaan lebih puas bagi pasien.

Variabel rekomendasi dari mulut ke mulut terdiri atas tiga indikator, yaitu: berkata positif, memberi saran, dan menceritakan pengalaman. Pengujian hipotesis dari pengaruh kepuasan pasien pasca penanganan keluhan terhadap rekomendasi dari mulut ke mulut pasien Rumah Sakit Prima Medika menunjukkan nilai *critical ratio* (CR) sebesar 5,802 dengan *probability* (p) sebesar 0,000. Kedua nilai tersebut memenuhi syarat batasan penerimaan hipotesis dengan memiliki nilai  $CR > 1,96$  dan  $p \leq 0,05$  yang mengartikan bahwa hasil uji hipotesis terdukung. Hasil analisis data pada estimasi model persamaan struktural

membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan pasien pasca penanganan keluhan terhadap rekomendasi dari mulut ke mulut pasien Rumah Sakit Prima Medika, dimana terdapat pengaruh langsung yang ditunjukkan oleh nilai *standardize estimate* sebesar 0,790. Hal ini memperkuat hasil studi terdahulu yang dilakukan oleh Davidow (2003); Maxham dan Netemeyer (2002); Kau dan loh (2006); Spreng *et al.* (1995); Otani *et al.* (2010); dan Lovelock dan Wirtz (2008:105), bahwa apabila pelanggan merasa puas, maka mereka akan cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. Tax dan Chandrashekar (1992) dalam Davidow (2003) menemukan bahwa rekomendasi dari mulut ke mulut sebenarnya adalah sebuah hubungan berbentuk U, dimana pelapor yang terpuaskan akan menyebarkan rekomendasi yang positif, sedangkan pelapor yang tidak puas akan menyebarkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang negatif. Pasien yang mengalami pemulihan layanan yang baik dari pihak Rumah Sakit Prima Medika menunjukkan kecenderungan yang kuat untuk berbagi informasi positif mengenai pengalaman mereka kepada orang lain.

Variabel niat menggunakan kembali terdiri atas tiga indikator, yaitu: keinginan menggunakan kembali jasa untuk sakit yang sama, keinginan menggunakan kembali untuk sakit yang berbeda, dan komitmen pasien. Pengujian hipotesis dari pengaruh kepuasan pasien pasca penanganan keluhan terhadap niat menggunakan kembali jasa Rumah Sakit Prima Medika menunjukkan nilai *critical ratio* (CR) sebesar 5,729 dengan *probability* (p) sebesar 0,000. Kedua nilai tersebut memenuhi syarat batasan penerimaan hipotesis dengan memiliki

nilai  $CR > 1,96$  dan  $p \leq 0,05$  yang mengartikan bahwa hasil uji hipotesis terdukung. Hasil analisis data pada estimasi model persamaan struktural membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan pasien pasca penanganan keluhan terhadap niat menggunakan kembali pasien Rumah Sakit Prima Medika, dimana terdapat pengaruh langsung yang ditunjukkan oleh nilai *standardize estimate* sebesar 0,919. Hal ini mendukung hasil studi sebelumnya yang dilakukan oleh Davidow (2003); Maxham dan Netemeyer (2002); Spreng *et al.* (1995); Fornell (1992); dan Akhtar (2010) yang menyatakan terdapat hubungan positif secara langsung antara kepuasan pelanggan terhadap penanganan keluhan dengan minat beli ulang pelanggan. Semakin tinggi kepuasan pasien terhadap penanganan keluhan yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Prima Medika akan memperkuat komitmen pasien serta memicu kepada semakin meningkatnya niat untuk menggunakan kembali jasa layanan rumah sakit pada saat membutuhkan layanan medis di kemudian hari.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan, bahwa: (1) Keadilan prosedural berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pasca penanganan keluhan, (2) Keadilan distributif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pasca penanganan keluhan, (3) Keadilan interaksional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pasca penanganan keluhan, (4) Kepuasan pasien pasca penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap rekomendasi dari mulut ke mulut, (5) Kepuasan

pasien pasca penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali jasa rumah sakit.

Berdasarkan pembahasan dan simpulan dalam penelitian ini, pihak manajemen Rumah Sakit Prima Medika disarankan untuk mempertahankan indikator-indikator persepsi keadilan yang sudah dinilai baik oleh pasien, seperti: indikator kemudahan akses, indikator keinginan, dan indikator empati. Selain itu, Rumah Sakit Prima Medika juga disarankan untuk meningkatkan kinerja indikator-indikator yang belum dinilai baik oleh pasien, seperti: indikator kontrol proses, indikator fleksibilitas, indikator permohonan maaf dan indikator kejujuran. Hal ini diharapkan dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien yang menyampaikan keluhan. Selanjutnya, disarankan bagi penelitian berikutnya agar melakukan penelitian dengan mengambil responden yang berasal dari kultur lintas kebangsaan atau kelompok budaya yang berbeda. Hal ini dikarenakan diprediksi respon dari pasien dengan kultur lintas kebangsaan atau kelompok budaya yang lain bisa jadi berbeda dalam sikap dan perilaku ketika mempersepsikan ukuran keadilan yang layak atau sepiantasnya pada penanganan keluhan pasien. Selain itu, dalam penelitian berikutnya, disarankan untuk menambah jumlah indikator pada konstruk yang hanya memiliki tiga indikator, agar dapat memenuhi kualifikasi dalam model pengukuran SEM.

## **REFERENSI**

Akhtar, Syed H. 2010. Service Attributes Satisfaction and Actual Repurchase Behavior: The Mediating Influence of Overall Satisfaction and Repurchase Intention. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and complaining behavior*, Vol. 23, No.1, pp.52-64.

- Davidow, M. 2003. Have You Heard The Word? The Effect of Word of Mouth on Perceived Justice, Satisfaction and Repurchase Intentions Following Complaint Handling. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Vol.16, pp. 67-79.
- \_\_\_\_\_, 2003. Organizational Responses To Customer Complaints: What Works And What Doesn't. *Journal of Service Research*. Vol. 5, No.3, pp. 225-250.
- Fornell, Claes. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, Vol. 56, No.1, January, pp. 6-21.
- Goodwin, Cathy and Ivan Ross. 1990. Consumer Evaluations of Responses to Complaints: What's Fair and Why. *The Journal of Consumer Marketing*. Spring; Vol. 7, No. 2, pp. 39-47.
- Kau, A., Elizabeth, W. Loh. 2006. The Effects of Service Recovery on Consumer Satisfaction: a Comparison Between Complainants and Non-Complainants. *Journal of Services Marketing*. Vol. 20. No. 2, pp. 101-111.
- Lovelock, C. and Jochen Wirtz. 2007. *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Sixth Edition. Singapore: Prentice Hall.
- Maxham, J. G., Richard, G. Netemeyer. 2002. Modeling Customer Perceptions of Complaint Handling Over Time: The Effects of Perceived Justice on Satisfaction and Intent. *Journal of Retailing*. Vol. 78, No.4, pp. 239-252.
- Nikbin, D., Ishak, I., Malliga, M. and Mohammad, J. 2010. Perceived Justice in Service Recovery and Recovery Satisfaction: The Moderating Role of Corporate Image. *International Journal of Marketing Studies*. Vol.2, No.2, pp. 47-56.
- Otani, K., Brian, W., Kevin M. F., Sarah B., W. Claiborne, D. 2010. How Patient Reactions to Hospital Care Attributes Affect the Evaluation of Overall Quality of Care, Willingness to Recommend, and Willingness to Return. *Journal of Healthcare Management*, Vol.55, No.1. pp. 25-38.
- Powers, T. L., and Dawn, B. 2002. Using Complaint Behavior to Improve Quality Through The Structure and Process of Service Delivery. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol.15, pp. 13-21.

- Smith, Amy K. Ruth N. Bolton, and Janet Wagner. 1999. A Model of Customer Satisfaction with Service Encounters Involving Failure and Recovery. *Journal of Marketing Research*. Vol. 36, No.3, pp.356-372.
- Spreng, Richard A., Gilbert D. Harrell and Robert D. Mackoy. 1995. Service recovery: Impact on satisfaction and intentions. *The Journal of Services Marketing*. Vol. 9, No.1, pp. 15-23.
- Tax, Stephen S., and Stephen W. Brown. 1998. Recovering and Learning From Service Failure. *Sloan Management Review*. Fall; Vol 40. No. 1, pp.75-88.
- 
- \_\_\_\_\_, and Murali Chandrashekar. 1998. Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing. *Journal of Marketing*. Vol. 62, No.2, pp. 60-76.
- Varela-Neira, C., Rodolfo, V.C., and Víctor, I. 2010. Explaining Customer Satisfaction With Complain Handling. *International Journal of Bank Marketing*. Vol.26, No.2, pp. 88-112.
- Weun, S, Sharon E.B., and Michael A.J. 2004. The Impact of Service Failure Severity on Service Recovery Evaluations and Post-Recovery Relationships. *The Journal of Service Marketing*. Vol.18,No.2,pp.133-146.