**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA HOTEL RAMA CANDIDASA**

Ni Wayan Suartini Ningsih¹

Ni Made Yudhaningsih²

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Mahendradatta Denpasar
Jalan Kenarok No. 12, Peguyangan Denpasar Utara, Bali 80115
Nimadeyuudhaningsih@gmail.com**

ABSTRAK

Sebagai perusahaan jasa bisnis perhotelan tidak bisa lepas dengan kegagalan layanan. Untuk itu perusahaan perlu menangani kegagalan layanan tersebut dengan program *service recovery* yang diwujudkan dengan tiga dimensi yaitu keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keadilan prosedural (X_1), keadilan interaksional (X_2), keadilan distributif (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Rama Candidasa. Penelitian ini menggunakan 80 sampel, dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linier berganda, uji-t, uji-F dan determinasi yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas

Hasil penelitian F-test menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Rama Candidasa. Dari hasil analisis korelasi menyatakan bahwa ada terdapat hubungan yang positif dan sangat kuat antara keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif terhadap kepuasan konsumen. Dimana semakin tinggi nilai keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif semakin tinggi pula nilai kepuasan konsumen dan sebaliknya. Dari hasil analisis determinasi (R^2) diperoleh koefisien determinasi sebesar 64,4%, yang berarti bahwa kepuasan konsumen memang benar akibat dari pengaruh keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif sebesar 64,4 %, sedangkan 35,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan berdasarkan hasil T-test diperoleh bahwa keadilan distributif mempunyai pengaruh yang paling besar dan kuat dibandingkan keadilan prosedural dan keadilan interaksional.

Kata kunci : Pemulihan pelayanan, Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional, Keadilan Distributif dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

As a hospitality business can not be separated from error or service failure. so companies need to handle the failure of the service with service recovery

program embodied with three dimensions of procedural justice, interactional justice and distributive justice. This study aims to Determine the influence of procedural justice, interactional justice distributive justice on customer satisfaction at Rama Candidasa Hotel. This study used 80 samples, the method of collecting data through questionnaires. Data analysis was performed with multiple linear regression analysis, test f test t and the previous determination has been tested the validity and reliability.

The results showed by the F-test is procedural justice, interactional justice and distributive justice have positive and significant impact on customer satisfaction at Rama Candidasa Hotel. From the results of correlation analysis this shows that a positive and very powerful relationship between procedural justice, interactional justice and distributive justice with customer satisfaction. Where the condition shows the higher the value of procedural justice, interactional justice and distributive justice, that make the higher the value of customer satisfaction and same as the other way. From result of determination analysis (R^2) obtained coefficient of determination equal to 64,4%, which means that customer satisfaction is true result from influence of procedural justice, interactional justice and distributive justice equal to 64,4%, while 35,6% influenced by other factor. Furthermore, based on T-test results obtained that the distributive justice has greater influence and stronger than procedural justice and interactional justice.

Keywords: *Services Recovery, Procedural Justice, Interactional Justice, Distributive Justice and Customer Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, meski perusahaan telah memberikan pelayanan yang maksimal untuk para konsumennya tidak jarang pula terjadi kegagalan dalam pelayanan tersebut yang membuat konsumen merasa tidak puas dan melakukan komplain. Pasca perilaku keluhan pelanggan tersebut juga akan menjadi titik balik perusahaan untuk memperbaiki kinerja perusahaan agar lebih optimal dalam melayani calon pelanggan atau pelanggan yang sudah menggunakan jasa perhotelan tersebut (Rudyanto, 2010). Untuk itu perusahaan harus menerapkan strategi untuk mengurangi dampak

negatif tersebut. Salah satunya dengan menerapkan strategi *service recovery*. *Service recovery* atau pemulihan jasa adalah tindakan yang dilakukan penyedia jasa dalam menangani atau mengkompensasi reaksi negatif pelanggan terhadap kegagalan jasa (Brown, dalam Tjiptono, 2011). Menurut Barnes dalam Yuliana (2012) *Service recovery* secara umum dapat diwujudkan dengan tiga cara pokok dimana yang pertama adalah keadilan prosedural, kedua dapat diwujudkan dengan keadilan interaksional dan yang ketiga dapat diwujudkan dengan keadilan distributi

Sebagai hotel berkelas Hotel Rama Candidasa dengan menyandang bintang empat dan sangat mengutamakan kenyamanan dan juga tentunya bertujuan pada kepuasan pelanggan, dalam melaksanakan proses pelayanan tidak selalu dapat memuaskan pelanggannya, hal ini dapat diketahui ketika peneliti melakukan survei dan ternyata ada banyak keluhan yang diajukan oleh para pelanggan atas kegagalan layanan yang dialaminya yaitu kurang tanggapnya karyawan dalam memenuhi permintaan konsumen,

kamar yang dipesan tidak sesuai dengan harapan konsumen, adanya kerusakan fasilitas yang ada dikamar saat baru pertama menginap sehingga membuat konsumen harus pindah ke kamar yang lain, kamar mandi yang kurang bersih, kamar yang sempit, menu sarapan yang kurang bervariasi, koneksi internet yang lambat dll. Disamping itu rata-rata tingkat hunian Hotel Rama Candidasa mengalami penurunan. Adapun data keluhan tamu dan hunian kamar di Hotel Rama Candidasa 2014-2017 pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1
Data persentase keluhan dan hunian kamar
di Hotel Rama Candidasa (2014-2017)

No	Tahun	Persentase Keluhan	Hunian Kamar
1	2014	3,9%	52 %
2	2015	5,1 %	45%
3	2016	4,8 %	43 %
4	2017	5 %	43 %

Pada Table 1.1, bisa dilihat bahwa persentase keluhan pada tahun 2014 yaitu 3,9 persen dengan rata-rata tingkat hunian hotel sebesar 52 persen dan keluhan meningkat sebesar 1,2 persen pada tahun 2015 yaitu menjadi 5,1 persen dan tingkat hunian menurun menjadi 45 persen dan pada tahun 2016 keluhan 4,8 persen dengan tingkat hunian mengalami penurunan 2 persen dari 2015 yaitu rata-rata 43 persen sedangkan pada tahun 2017 mengalami kenaikan keluhan menjadi 5 persen dengan tingkat hunian yang sama yaitu 43 persen.

Adanya keluhan disebabkan karena persepsi konsumen yang tidak sesuai dengan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Keluhan merupakan salah

satu bentuk ekspresi kekecewaan dari konsumen atas pelayanan dari pihak pemberi jasa. Maka dari itu *Service recovery* merupakan kunci yang dapat digunakan untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam mempertahankan pelanggan bagi setiap perusahaan jasa perhotelan.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian

Menurut Sugiyono (2016:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Suatu penelitian dimulai dengan mengemukakan latar belakang masalah selanjutnya untuk memperkecil cakupan masalah karena adanya pembatasan waktu dan kemampuan

peneliti, maka dibuatlah pembatasan masalah kemudian dibuat rumusan masalah yang nantinya terkait dengan tujuan penelitian. Berdasarkan teori-teori yang relevan, rumusan masalah, kemudian data diolah dengan metode penelitian untuk memperoleh hasil penelitian. Setelah data dianalisis dengan metode yang telah ditetapkan hingga diperoleh suatu kesimpulan dan saran. Pada penelitian ini peneliti meneliti mengenai pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan konsumen pada hotel Rama Candidasa.

Operasional Variabel Penelitian Variabel Bebas

Menurut Sugiyono (2013:44) variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent variable*). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu keadilan prosedural (X_1), keadilan interaksional (X_2), keadilan distributif (X_3).

Keadilan Prosedural (X_1)

Keadilan prosedural adalah atribut yang memfokuskan pada keadilan yang seharusnya diterima oleh konsumen ketika mengajukan komplain sesuai dengan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan Hotel Rama Candidasa. Keadilan prosedural Menurut Barnes dalam Yuliana (2012) dapat diukur dengan indikatornya antara lain: (1) *Process control* yaitu kebijakan atau prosedur yang jelas, (2) *Decision control* yaitu memastikan keluhan yang dialami konsumen dapat diselesaikan dengan keputusan yang tepat (3) *Accessibility* yaitu selalu memberikan kemudahan kepada konsumen dalam menyampaikan keluhan dan saran, (4) *Timing/speed* yaitu berupaya menangani keluhan

konsumen dengan cepat dan tepat waktu, (5) *Flexibility* yaitu bersikap fleksibel terhadap prosedur dalam menangani keluhan sesuai dengan situasi dan kondisi konsumen saat itu.

Keadilan Interaksional (X_2)

Keadilan interaksional yaitu atribut yang memfokuskan pada kelakuan atau respon yang ditujukan oleh perusahaan ketika berhadapan dengan konsumen yang mengajukan komplain. Keadilan interaksional menurut Barnes dalam Yuliana (2012) dapat diukur dengan indikatornya antara lain: (1) *Explanation* yaitu setiap kali konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan selalu memberikan penjelasan yang logis tentang penyebab masalah keluhan, (2) *Honesty* yaitu dengan jujur mengakui kesalahan yang dialami konsumen, (3) *Politeness* yaitu dalam menangani keluhan konsumen, selalu bersikap sopan, (4) *Effort* yaitu selalu berusaha maksimal dalam menemukan solusi untuk memecahkan penyelesaian keluhan, (5) *Empathy* yaitu karyawan memberikan perhatian dan rasa peduli terhadap konsumen serta memahami apa yang diinginkan dari konsumen tersebut.

Keadilan Distributif (X_3)

Keadilan distributif yaitu atribut yang memfokuskan pada hasil dari penyelesaian *service recovery* diwujudkan dengan memberi kompensasi kepada pelanggan yang mengajukan keluhan, misalnya dengan memberi *discount, coupon, refunds, free gift*. Keadilan distributif menurut Barnes dalam Yuliana (2012) dapat diukur dengan indikatornya antara lain: (1) *Apologies* yaitu selalu bersedia meminta maaf saat konsumen mengalami kegagalan layanan, (2) *Repairs* bersedia memperbaiki

kesalahan yang terjadi dengan memberikan kompensasi yang sesuai dengan keluhan yang dialami konsumen, (3) *Refunds* Pihak berupaya menebus kesalahan yang besarnya sama dengan kerugian pelanggan dari segi uang.

Variabel Terikat (Y)

Menurut Sugiyono (2013:39) variabel terikat merupakan variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y).

Kepuasan konsumen (Y)

Kepuasan pelanggan sendiri diperoleh oleh seorang pelanggan apabila pelanggan tersebut merasa apa yang didapatkan dari perusahaan atau penyedia layanan sesuai dengan harapan dan ekspektasinya terhadap barang atau jasa tersebut. Indikatornya antara lain : (1) Konsumen merasa puas dengan hasil penanganan keluhan yang dilakukan oleh sehingga konsumen tidak kecewa lagi, (2) Konsumen merasa puas dengan prosedur penanganan keluhan yang diberikan, (3) Konsumen merasa puas dengan interaksi yang berlangsung antara karyawan dengan konsumen dalam menangani keluhan.

Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah keseluruhan pelanggan Hotel Rama Candidasa yang mengalami kegagalan pelayanan, oleh karena itu jumlah populasi tidak diketahui.

Sampel Penelitian

Untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi yang tidak diketahui, menurut Malhotra dalam Patricia (2015), ukuran sampel yang diambil dapat ditentukan dengan cara mengalikan jumlah indikator variabel dengan 5, atau 5x jumlah indikator variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini jumlah indikatornya adalah 16 jadi hasilnya sampel berjumlah 80 responden.

METODE PENGUMPULAN DATA Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2011:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Adapun pengumpulan data yang penulis lakukan dengan metode ini yaitu memberikan lembar kuesioner yang berisi pertanyaan atau pernyataan serta pilihan jawaban kepada responden yang menjadi sampel penelitian pada Hotel Rama Candidasa.

Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui evaluasi strategi *service recovery* terhadap kepuasan konsumen, maka skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Mengingat dalam penelitian ini penarikan data dipergunakan kuesioner, maka data yang diperoleh tersebut adalah data bersifat kualitatif yang sulit untuk dilakukan perhitungan. Dengan demikian diperlukan suatu cara untuk dapat mengkuantifikasi data tersebut, dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban responden. Untuk keperluan kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi skor dengan sistem skala Likert, sebagai berikut : (a) sangat tidak setuju (STS) : mendapat skor 1, (b) tidak setuju (TS):

mendapat skor 2. (c) Netral (N): mendapat skor 3, (d) setuju (S): mendapat skor 4, (e) sangat setuju (SS): mendapat skor 5. Analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, sebelum itu dilakukan uji validitas dan realibilitas terlebih dahulu.

HASIL PENELITIAN DAN UJI HIPOTESIS

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian lapangan terhadap 80 orang responden maka dapat diidentifikasi karakteristik responden penelitian

seperti jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, umur, asal negara, rata-rata lama menginap, keperluan menginap, dan frekuensi menginap disajikan dalam penjelasan karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.2

Tabel 1.2
Demografi Responden

No.	Karakteristik	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin :		
	• Laki-Laki	49	61,2
	• Perempuan	31	38,8
	Total	80	100
2	• Tingkat Pendidikan		
	• SMA	15	18,7
	• Diploma	38	47,5
	• Sarjana/Sederajat	27	33,8
	Total	80	100
3	Tingkat Usia :		
	• 20-35 tahun	22	27,5
	• 36-50 tahun	34	42,5
	• > 50 tahun	24	30
	Total	80	100
4	Asal Negara :		
	• Australia	26	32,5
	• China	5	6,25
	• German	18	22,5
	• Belanda	15	18,75
	• Indonesia	16	20
	Total	80	100
5	Lama Meninap :		
	• 1-2 Hari	6	7,5
	• 3-4 Hari	9	11,3
	• 5-6 Hari	21	26,2
	• $\geq$ 7 Hari	44	55
	Total	80	100
6	Keperluan Menginap:		
	• Berlibur	54	67,5
	• Berbisnis	10	12,5
	• Lainnya	16	20
	Total	80	100

No.	Karakteristik	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
7	Banyaknya Kunjungan : <ul style="list-style-type: none">• 2-5 kali• > 5 kali	56 24	70 30
	Total	80	100

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki paling banyak yaitu 49 orang (61,2 persen), dibanding responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 31 orang (38,8 persen) dengan selisih 22,4 persen. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 38 orang (47,5 persen) merupakan responden terbanyak dan disusul responden dengan pendidikan Sarjana/ sederajat sebanyak 27 orang (33,8 persen) dan SMA sebanyak 15 orang (18,7 persen).

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dikatakan bahwa responden yang paling banyak berkunjung ke Hotel Rama Candidasa berusia kisaran 36-50 tahun sebanyak 34 orang (42,5 persen) dan paling sedikit usia kisaran 20-35 tahun sebanyak 22 orang (27,5 persen). Karakteristik responden berdasarkan negara menunjukkan bahwa negara Australia merupakan konsumen yang memiliki minat paling banyak untuk berkunjung ke Hotel Rama Candidasa yaitu 26 orang (32,5 persen), disusul negara German sebanyak 18 orang (22,5 persen), negara Indonesia sebanyak 16 orang (20 persen) dan Belanda sebanyak 15 orang (18,75 persen) dan terakhir responden yang berasal dari negara China sebanyak 5 orang (6,25 persen). Karakteristik responden berdasarkan lamanya tinggal menunjukkan bahwa responden yang menginap lebih dari 7 hari paling dominan yaitu sebanyak 44 orang (55 persen), selanjutnya disusul yang tinggal 5-6 hari sebanyak 21 orang (26,2 persen), yang menginap 3-4 hari sebanyak 9 orang (11,3 persen) dan responden yang menginap 1-2 hari hanya sebanyak 6 orang (7,5 persen). Berdasarkan uraian tersebut diatas konsumen yang berkunjung dan menginap ke Hotel Rama Candidasa paling dominan dimanfaatkan untuk berlibur sebanyak 54 orang (67,5 persen) dibandingkan berbisnis yaitu sebanyak 10 orang (12,5 persen) atau yang lainnya. Karakteristik responden berdasarkan

interval kunjungan wisatawan ke hotel menunjukkan bahwa pelanggan yang berkunjung atau menginap di Hotel Rama Candidasa paling dominan kisaran 2 - 5 kali yaitu sebanyak 56 orang (70 persen), dibandingkan yang berkunjung lebih dari 5 kali yaitu 30 persen.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas adalah masing-masing kuesioner yang memuat 16 pernyataan. Dari 16 item pernyataan tersebut, 13 item pernyataan digunakan untuk mengukur variabel bebas yaitu 5 item untuk Keadilan Prosedural(X₁), 5 item untuk Keadilan Interaksional (X₂), 3 item untuk Keadilan Distributif dan 3 item pernyataan digunakan untuk mengukur variabel terikat Kepuasan Konsumen (Y) konsumen Hotel Rama Candidasa.

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien korelasi *Product Moment* yang pengolahannya menggunakan program *SPSS for windows*. Kriteria pengujiannya adalah apabila $r \geq 0,30$, maka butir instrument dinyatakan valid. Hasil pengujian validitas adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3

Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Keadilan prosedural	1	0,760	0,30	Valid
	2	0,821	0,30	Valid
	3	0,791	0,30	Valid
	4	0,810	0,30	Valid
	5	0,611	0,30	Valid
Keadilan interaksional	1	0,752	0,30	Valid
	2	0,719	0,30	Valid
	3	0,711	0,30	Valid
	4	0,760	0,30	Valid

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Keadilan distributif	5	0,710	0,30	Valid
	1	0,819	0,30	Valid
	2	0,860	0,30	Valid
	3	0,801	0,30	Valid
Kepuasan konsumen	1	0,852	0,30	Valid
	2	0,826	0,30	Valid
	3	0,771	0,30	Valid

Item memiliki nilai $r > 0,30$. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen ini valid digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi suatu variabel pada penelitian. Pengujian reliabilitas menggunakan kriteria dengan melihat besarnya nilai *Cronbach Alpha*. Instrumen ini dapat disebut reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1.4
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Item	Cronbach alpha Hitung	Cronbach alpha Minimal	Keterangan
Keadilan prosedural	1	0,779	0,60	Reliabel
	2	0,747	0,60	Reliabel
	3	0,763	0,60	Reliabel
	4	0,753	0,60	Reliabel
	5	0,836	0,60	Reliabel
Keadilan interaksional	1	0,722	0,60	Reliabel
	2	0,740	0,60	Reliabel
	3	0,758	0,60	Reliabel
	4	0,719	0,60	Reliabel
	5	0,747	0,60	Reliabel
Keadilan distributif	1	0,712	0,60	Reliabel
	2	0,610	0,60	Reliabel
	3	0,739	0,60	Reliabel
Kepuasan konsumen	1	0,622	0,60	Reliabel
	2	0,642	0,60	Reliabel
	3	0,725	0,60	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas berdasarkan nilai *Cronbach Alpha* di atas didapatkan nilai variabel keadilan prosedural, variabel keadilan

interaksional, variabel keadilan distributif, dan variabel kepuasan konsumen $> 0,60$. hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa instrumen ini reliabel.

ANALISIS KUANTITATIF

Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif terhadap kepuasan konsumen. Setelah dilakukan pengujian dengan menggunakan program SPSS didapatkan hasilnya sebagaimana tertera pada tabel 1.5 berikut:

Tabel 1.5
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,004	1,025		,979	,331
Keadilan Prosedural	,187	,073	,293	2,573	,012
Keadilan Interaksional	,188	,067	,288	2,812	,006
Keadilan Distributif	,320	,078	,354	4,077	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan nilai-nilai dalam Tabel 1.5, Hasil pengujian regresi linier berganda di atas dapat dimasukkan ke dalam persamaan. Kepuasan konsumen = $1,004 + 0,187 + 0,188 + 0,320$,

Berdasarkan hasil persamaan ini, dapat dijelaskan pola pengaruh keadilan prosedural (X_1), Keadilan interaksional (X_2), Keadilan Distributif (X_3) terhadap kepuasankonsumen (Y) yaitu sebagai berikut :

1. Konstanta $\alpha = 1,004$

Apabila variabel independen yaitu keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilandistributif tidak ada atau nilainya sebesar nol, maka persamaan linier berganda tersebut akan menjadi :

$$Y = 1,004 + 0,187(0) + 0,188(0) + 0,320(0) \quad Y = 1,004$$

Ini menunjukkan bahwa keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif = 0, maka kepuasan konsumen (Y) nilainya sebesar 1,004 yaitu sebesar bilangan konstanta (a).

2. Koefisien regresi $\beta_1 = 0,187$

Apabila variabel keadilan prosedural nilainya meningkat satu satuan, maka variabel kepuasan konsumen juga akan ikut mengalami peningkatan sebesar 0,187 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap

3. Koefisien regresi $\beta_2 = 0,188$

Apabila variabel keadilan interaksional nilainya meningkat satu satuan, maka variabel kepuasan konsumen juga akan ikut mengalami peningkatan sebesar 0,188 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap

4. Koefisien regresi $\beta_3 = 0,320$

Apabila variabel keadilan distributif nilainya meningkat satu satuan, maka variabel kepuasan konsumen juga akan ikut mengalami peningkatan sebesar 0,320 dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

Analisis korelasi berganda

Analisis korelasi berganda (R) digunakan untuk mengetahui tinggi rendah dan arah hubungan antara keadilan prosedural (X_1), keadilan interaksional (X_2), dan keadilan distributif (X_3) secara simultan dengan kepuasan konsumen (Y). Dari hasil analisis data dengan bantuan program SPSS for windows versi 20.0, didapat angka korelasi seperti disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1.6.
Hasil Uji Analisis Korelasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,802 ^a	,644	,630	1,01738

Nilai $R = 0,802$ yang bernilai positif menunjukkan hubungan yang positif atau searah. Berdasarkan kriteria tinggi rendahnya hubungan menurut Sugiyono (2010) maka koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,802 di atas terletak di antara 0,8-1,0 yang berarti korelasi sangat kuat. Artinya adalah bahwa secara bersama-sama (simultan) terdapat hubungan positif yang sangat kuat antara keadilan prosedural (X_1), keadilan interaksional (X_2), dan keadilan distributif (X_3) dengan kepuasan konsumen (Y).

Analisis Determinasi

Untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh setiap variabel yang diteliti, yaitu antara keadilan prosedural (X_1), keadilan interaksional (X_2) dan keadilan distributif (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y) maka

digunakan koefisien determinasi R^2 . Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.7
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,802 ^a	,644	,630	1,01738

Berdasarkan tabel 1.7. diatas dapat dihitung besarnya determinasi, yaitu sebagai berikut:

$$D = r^2 \times 100\%$$

$$D = 0,644 \times 100\%$$

$$D = 64,4\%$$

Koefisien determinasi 64,4% berarti menunjukkan bahwa kemampuan variasi variabel keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 64,4% sedangkan 35,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model ini.

Uji t (T-test)

Uji parsial (t-test) ini digunakan untuk menguji signifikansi regresi sehingga diketahui apakah ada pengaruh antara keadilan prosedural (X_1), keadilan interaksional (X_2), dan keadilan distributif (X_3) secara parsial terhadap kepuasan kerja konsumen (Y). Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

a. Perumusan Hipotesis

Ho: $b_{1,2} = 0$, berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara keadilan prosedural (X_1), keadilan interaksional (X_2) dan keadilan distributif (X_3) terhadap kepuasan Konsumen (Y).

Hi: $b_{1,2} > 0$, berarti ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara keadilan prosedural (X_1), keadilan interaksional (X_2) dan keadilan distributif (X_3) terhadap kepuasan Konsumen (Y).

b. Penentuan Statistik Tabel

Sesuai dengan Hipotesis Alternatif (H_a) di atas, yang menyatakan “ $1 > 0$ ” atau berpengaruh positif, maka dalam pengujian ini digunakan uji pihak kanan dengan $t_{\text{-tabel}} =$ (taraf kepercayaan) dalam penelitian ini = 5% dan df (*degrees of freedom* = derajat bebas) = $n - k - 1$. Untuk $n = 80$ dan $k = 3 - 1$ maka $df = n - k - 1 = 80 - 3 - 1 = 76$, sehingga besarnya $t_{\text{-tabel}} =$ yang dicari adalah $t_{(5\%, 76)}$, maka diperoleh $t_{\text{-tabel}}$ sebesar 1,99

c. Kriteria Penerimaan atau Penolakan Hipotesis

Adapun kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yang diajukan di atas adalah sebagai berikut :

- [1] Jika $t \text{ hitung} > t\text{-tabel}$ maka Ho ditolak, berarti ada pengaruh yang signifikan.
- [2] Jika $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$ maka Ho

diterima, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan.

d. Penentuan t_{hitung}

Tabel 1.8 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1,004	1,025		,979	,331
Keadilan Prosedural	,187	,073	,293	2,573	,012
Keadilan Interaksional	,188	,067	,288	2,812	,006
Keadilan Distributif	,320	,078	,354	4,077	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Hasil uji parsial (t-test) dapat dilihat pada tabel 1.8 : Berdasarkan hasil perhitungan SPSS, ternyata pada derajat bebas = 76, besarnya t_{hitung} untuk variabel keadilan prosedural adalah = 2,573, keadilan interaksional adalah = 2,812 dan keadilan distributif adalah = 4,077

1. Penarikan Kesimpulan untuk keadilan prosedural (X_1)

Berdasarkan hasil pengujian di atas didapatkan nilai t hitung sebesar 2,573 dan besarnya $t_{tabel} = 1,99$. Nilai t-hitung $2,573 > 1,99$ sehingga H_0 ditolak.

2. Penarikan Kesimpulan untuk keadilan interaksional (X_2)

Berdasarkan hasil pengujian di atas didapatkan nilai t-hitung sebesar 2,812 dan besarnya $t_{tabel} = 1,99$. Nilai t-hitung $2,812 > 1,99$ sehingga H_0 ditolak.

3. Penarikan Kesimpulan untuk keadilan distributif (X_3)

Berdasarkan hasil pengujian di atas didapatkan nilai t-hitung sebesar 4,077

dan besarnya $t_{tabel} = 1,99$. Nilai t-hitung $4,077 > 1,99$ sehingga H_0 ditolak. Maka dari itu dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif terhadap kepuasan Konsumen (Y) pada Hotel Rama Candidasa.

Uji Secara Simultan (F-test)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas keadilan prosedural (X_1), keadilan interaksional (X_2) dan keadilan distributif (X_3) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat kepuasan konsumen (Y). Maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji-F (F-test) yang langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

• Perumusan Hipotesis

$H_0 : b = 0$, berarti tidak ada hubungan positif yang nyata secara simultan antara keadilan prosedural (X_1), keadilan interaksional (X_2) dan keadilan distributif (X_3), terhadap kepuasan konsumen (Y).

$H_a : b > 0$, berarti ada hubungan positif yang nyata secara simultan antara keadilan prosedural (X_1), keadilan interaksional (X_2) dan keadilan distributif (X_3), terhadap kepuasan konsumen (Y).

b. Penentuan Statistik Tabel

Dalam pengujian ini digunakan $F_{tabel} = \text{taraf kepercayaan (Level of significance)}$ yang dipakai dalam pengujian ini adalah sebesar 5% dan dfn (*degrees of freedom numerator*) = derajat

bebas pembilang) $k=3$, dan dfd (*degrees of freedom dominator*) $n-k-1$. Untuk $n = 80$ dan $k = 3 - 1$, maka $dfd = 76$, maka besarnya F_{-tabel} yang dicari adalah $F(5\%, 76)$, dan didapatkan F_{-tabel} sebesar 3,97

C. Kriteria Penerimaan atau Penolakan Hipotesis

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yang diajukan adalah :

1. Jika $F_{-hitung} > F_{-tabel}$ maka H_0 ditolak berarti ada hubungan yang signifikan.
2. Jika $F_{-hitung} \leq F_{-tabel}$ maka H_0 diterima, berarti tidak ada hubungan yang signifikan.

d. Penentuan $F_{-hitung}$

Hasil Uji F dapat dilihat pada tabel 1.9 sebagai berikut:

Tabel 1.9
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. Regression	142,135	3	47,378	45,773	,000 ^b
Residual	78,665	76	1,035		
Total	220,800	79			

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS pada tabel 1.9 ternyata pada $dfn =$ derajat bebas pembilang = 3 dan $dfd =$ derajat penyebut = 76 diperoleh besarnya $F_{-hitung} = 45,773$

1. Penarikan Kesimpulan Uji

Berdasarkan hasil pengujian di atas didapatkan nilai $F_{-hitung}$ sebesar 45,773. Nilai $F_{-hitung} 45,773 > 3,97$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dari itu dapat disimpulkan ada hubungan positif yang nyata

secara simultan antara keadilan prosedural (X_1), keadilan interaksional (X_2) dan keadilan distributif (X_3), terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Rama Candidasa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan program SPSS untuk variabel keadilan prosedural diperoleh $t_{-hitung}$ sebesar 2,573 dengan taraf signifikansi sebesar 0,012 dengan nilai $t_{-tabel} 1,99$. Nilai $t_{-hitung} 2,573 > 1,99$ sehingga H_0 ditolak. Maka dari itu dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial keadilan prosedural terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Rama Candidasa. Meningkatnya keadilan prosedural yang diterima oleh konsumen dapat berimbas pada meningkatnya kepuasan yang dirasakan oleh konsumen (Rashid dan Ahmad, 2014).

2. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan program SPSS untuk variabel keadilan interaksional diperoleh $t_{-hitung}$ sebesar 2,812 dengan taraf signifikansi sebesar 0,006 dengan nilai $t_{-tabel} 1,99$. Nilai $t_{-hitung} 2,812 > 1,99$ sehingga H_0 ditolak. Maka dari itu dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial keadilan interaksional terhadap kepuasan Konsumen (Y) pada Hotel Rama Candidasa. Hasil pengujian berpengaruh positif artinya semakin tinggi keadilan interaksional maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen hal ini sesuai dengan

pernyataan Barnes dalam Yuliana (2012)

3. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan program *SPSS* untuk variabel keadilan distributif diperoleh t_{hitung} sebesar 4,077 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000. Nilai t_{hitung} 4,077 > 1,99 sehingga H_0 ditolak. Maka dari itu dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial keadilan distributif terhadap kepuasan Konsumen (Y). Hasil pengujian berpengaruh positif artinya semakin tinggi keadilan distributif maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
4. Dari hasil analisis uji simultan (F-test) dengan menggunakan program *SPSS* diperoleh bahwa F_{hitung} sebesar 45,773 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,97. Ini berarti bahwa keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen Pada Hotel Rama Candidasa. Ini dibuktikan apabila semakin baik keadilan prosedural, keadilan interaksional, keadilan distributif maka akan semakin baik juga kepuasan konsumen.
5. Berdasarkan hasil analisis determinasi, R positif sebesar 0,644 berarti memang benar terdapat hubungan yang positif dan sangat kuat antara keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif dengan kepuasan konsumen. Hasil pengujian ini juga menunjukkan bahwa kemampuan variasi variabel bebas menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar

64,4% sedangkan 35,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model ini.

Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian analisis data dan kesimpulan diatas, bahwa variabel keadilan prosedural ini memiliki pengaruh paling lemah terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Rama Candidasa. Untuk itu Hotel Rama Candidasa perlu meningkatkan tanggung jawab, kecepatan, kenyamanan, pengetahuan dan proses pengawasan dalam proses penanganan keluhan konsumen.
2. Hotel Rama Candidasa perlu melakukan restrukturisasi sumber daya manusia sehingga bisa meningkatkan mutu kualitas pelayanan dan untuk menuju profesional disesuaikan dengan bidang masing-masing dan mengontrol dalam penanganan komplain serta melakukan evaluasi secara rutin.
3. Hotel Rama Candidasa perlu melakukan *inspection* ke hotel lain yang merupakan kompetitor hotel tentang bagaimana *solving problem* dari kompetitor sehingga bisa dijadikan acuan atau masukan kepada pemilik hotel (owner).
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keadilan distributif mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Rama Candidasa. Untuk itu hotel harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan terkait dengan kesalahan yang terjadi pada pihak hotel kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- 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
- Badawi. 2012. *International Journal of Inovation, Management, and Technology*. Vol.3, No.5.
- Christoper, Abnertus 2017. *Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan Konsumen Di Hotel Grand Praba Bandar Lampung*. Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung
- Dimiyati, Mohamad. 2015. *The Role of Customer Satisfaction in Mediating Marketing Communication Effect on Customer Loyalty*. Research World: *Journal of Art, Science and Commerce*., International Refereed Research Journal. Vol.VI, Issue.4(1).
- Nugraha, Yandi 2012. *Pengaruh Complaint Handling dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap Customer Justice*. Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Nurhayati dan Maria, (2010). *Pengaruh Service Recovery Pada Kepuasan Pelanggan*: studi Kasus AUTO2000 Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis*.6(1): 22–42
- Prihartami, Putu Cendana. 2011. *Pengaruh Persepsi Keadilan Dalam Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Telkom Speedy Denpasar*. Tesis, Universitas Udayana : Denpasar.