

ABSTRAK

Nama : Hendro Wahyu Triono (040318491)

Judul : PENGARUH KEADILAN DISTRIBUTIF, KEADILAN PROSEDURAL, DAN KEADILAN INTERAKSIONAL TERHADAP KEPUASAN ATAS PEMULIHAN JASA PADA PELANGGAN PLN DI SURABAYA SELATAN

Kepuasan konsumen memegang peranan yang sangat penting untuk menjaga keberlangsungan hidup perusahaan dalam lingkungan bisnis yang berkembang dengan pesat saat ini. Rusaknya hubungan dengan pelanggan akan mengakibatkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan intensitas komplain juga akan semakin tinggi. Berdasarkan asumsi ini strategi *service recovery* yang tepat sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk memuaskan pelanggannya dan mempertahankan bisnisnya. Selain itu juga, diperlukannya usaha perusahaan senantiasa mengevaluasi strategi *service recovery* yang mereka gunakan untuk menilai seberapa efektifkah strategi tersebut dapat mengobati ketidakpuasan konsumen.

Untuk tujuan tersebut, maka digunakan metode kuantitatif dalam penelitian ini, dimana hipotesis yang ada akan diuji dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan tingkat α 5% untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas yaitu keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan atas pemulihan jasa yang diberikan PLN Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan. Data yang digunakan adalah data primer yang dilakukan dengan cara menyebarkan 100 kuisioner kepada pelanggan PLN di semua Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan, area pelayanan tersebut antara lain Area Pelayanan dan Jaringan Ngagel, Rungkut, Dukuh Kupang, Gemblongan, dan Darmo Permai. Di setiap area pelayanan dan jaringan tersebut disebarkan sebanyak 20 kuisioner.

Dari hasil Uji hipotesis yang telah dilakukan, ditarik kesimpulan dalam penelitian ini bahwa keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional berdasarkan pengujian secara simultan (uji F) dan pengujian parsial (uji t) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan terhadap pemulihan jasa yang diberikan oleh PLN Area Pelayanan dan Jaringan Surabaya Selatan. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai F hitung dan t hitung lebih besar dari pada F tabel maupun t tabel.

Kata Kunci : keadilan distributif, keadilan prosedural, keadilan interaksional, kepuasan terhadap pemulihan jasa