

**PENGARUH DIMENSI PEMULIHAN LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SINARMAS SYARIAH CABANG
BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

**Oleh :
Yossi Nabilla**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

ABSTRAK

Pengaruh Dimensi Pemulihan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Bandar Lampung

**Oleh
Yossi Nabilla**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi pemulihan layanan terhadap kepuasan nasabah bank Sinarmas Syariah Bandar Lampung pada mahasiswa/i Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Populasi penelitian ini adalah para nasabah bank Sinarmas Syariah Bandar Lampung dengan jumlah sampel 100 responden. Terdiri dari beberapa variabel yaitu Keadilan distributif adalah keadilan yang memfokuskan pada hasil dari penyelesaian pemulihan layanan. Keadilan Prosedural adalah keadilan yang diterima oleh konsumen ketika mengajukan komplain sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan. Keadilan interaksional adalah keadilan yang memfokuskan pada respon yang ditunjukkan oleh perusahaan ketika berhadapan dengan konsumen pada saat mengajukan komplain. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dan uji validitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: keadilan distributif berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, keadilan prosedural berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, keadilan interaksional berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

*Kata kunci: Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional,
Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

The Influence of Customer Satisfaction of Bank Sinarmas Syariah Branch of Bandar Lampung

**By
Yossi Nabilla**

This study aims to determine the effect of service improvement on customer satisfaction of syariah bank Bandar Lampung on students of economics and business University of Lampung. The population of this research is the customers of Sinarmas Syariah Bandar Lampung bank with the sample number of 100 respondents. It consists of several variables: Distributive justice is the justice that fills the outcome. Procedural justice is justice received by consumers when it rises complaints in accordance with the rules and policies set by the company. Interactional justice is justice that fills in the full response of the current company with the consumer at the time of the complaint. Data with questionnaires that have been tested for validity and reliability. Data analysis techniques used are multiple regression and validity test. The results of this study indicate: distributive justice has a positive effect on customer satisfaction, positive interactional justice to customer satisfaction.

Keywords: *Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Customer Satisfaction*

**PENGARUH DIMENSI PEMULIHAN LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SINARMAS SYARIAH CABANG
BANDAR LAMPUNG**

Oleh

YOSSI NABILLA

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA EKONOMI (S.E.)

Pada

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

**Judul Skripsi : PENGARUH DIMENSI PEMULIHAN
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SINARMAS SYARIAH
CABANG BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : Yossi Nabilla

Nomor Pokok Mahasiswa : 1411011144

Jurusan : Manajemen

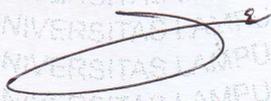
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Dr. Dorothy Rouly P., S.E., M.Si.
NIP 19810126 200801 2 011


Dwi Asri Siti A., S.E., M.Sc.
NIP 19770324 200812 2 001


2. Ketua Jurusan Manajemen

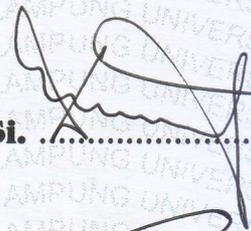
Dr. R.R. Erlina, S.E., M.Si.
NIP 19620822 198703 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

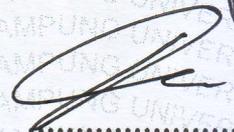
Ketua

: Dr. Dorothy Rouly Pandjaitan, S.E., M.Si.



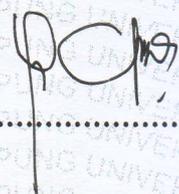
Sekretaris

: Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.



Penguji Utama

: Yuniarti Fihartini, S.E., M.Si.

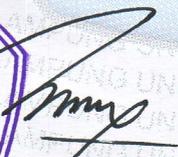


2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.

NIP 19610904 198703 1 011



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Februari 2018

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yossi Nabilla
NPM : 1411011144
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Pemulihan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Bandar Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil Penelitian/Skripsi serta Sumber Informasi/Data adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Semua sumber data dan informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Hasil Penelitian/Skripsi ini.
2. Menyerahkan sepenuhnya hasil penelitian saya dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy* skripsi untuk dipublikasikan ke media cetak ataupun elektronik kepada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Tidak akan menuntut / meminta ganti rugi dalam bentuk apapun atas segala sesuatu yang dilakukan oleh Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung terhadap hasil penelitian/skripsi ini.
4. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Lampung.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 15 Februari 2018

uat pernyataan,



RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 26 September 1996, anak kedua dari Bapak Benny Kaimuda S.H. dan Ibu Sulastri.

Peneliti menyelesaikan pendidikan di Taman kanak-kanak (TK) AL-Azhar 2 Bandar Lampung pada tahun 2002, Sekolah Dasar (SD) Al-Azhar 1 Bandar Lampung pada tahun 2008, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Kartika Jaya II-2 Bandar Lampung pada tahun 2011, Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 10 Bandar Lampung pada tahun 2014.

Pada tahun 2014, Peneliti melanjutkan jenjang pendidikan S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN jurusan Manajemen konsentrasi Manajemen Pemasaran. Pada tahun 2017, Peneliti melaksanakan KKN (Kuliah Kerja Nyata) di desa Rukti Harjo Kecamatan Seputih Raman Kabupaten Lampung Tengah, yang dilaksanakan tanggal 19 Januari 2017 sampai dengan tanggal 28 Februari 2017.

MOTTO

“Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang,
kau harus terus bergerak”

-Albert Einstein-

“Jadilah seperti bunga yang memberikan
keharuman bahkan kepada tangan yang telah
menghancurkannya”

-Ali Bin Abi Thalib-

“Cara terbaik untuk menemukan dirimu sendiri
adalah dengan kehilangan dirimu dalam melayani
orang lain”

-Mahatma Gandhi-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin puji syukur kepada Allah SWT. karena atas izin-Nya terselesaikan karya tulis ilmiah ini.

Karya ini kupersembahkan kepada :

Orang tuaku tercinta Ayahanda Benny Kaimuda S.H. dan Ibunda Sulastri yang telah mendidik, mengarahkan, pemberi semangat, nasihat, perhatian, kasih sayang dan pengorbanannya serta mendoakan ku dalam meraih cita-cita.

Kakak Adikku tercinta Billy AL Ifanda S.E dan Gita Nadia

Terimakasih untuk semangat dan doanya...
Semua Keluarga Besar, Sahabat dan Orang yang menyanyangiku...
Atas dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini...

Serta Terima kasih untuk Almamater tercinta, Universitas Lampung

SANWACANA

Bismillahirrohmaanirrohim,

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Dimensi Pemulihan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Bandar Lampung”**. Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Dalam skripsi ini, peneliti memperoleh bantuan dan bimbingan serta petunjuk dari semua pihak. Maka dalam kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. R.R. Erlina, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Yuningsih, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen dan Sebagai Pembimbing Akademik saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

4. Ibu Dr. Dorothy R. H. Pandjaitan, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Utama atas kesediaannya memberikan waktu, pengetahuan, bimbingan, saran dan kritik, serta kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc. selaku Pembimbing Pendamping atas kesediaannya memberikan waktu, pengetahuan, bimbingan, saran dan kritik, serta kesabaran selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Yuniarti Fihartini, S.E., M.Si. selaku Penguji Utama pada ujian komprehensif skripsi atas kesediannya dalam memberikan pengarahan dan pengetahuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Afri Arifin, S.E., M.S.M. selaku Pembimbing Akademik atas kesediaan waktu, pengetahuan, bimbingan, saran dan kritik selama kuliah sampai penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmunya serta membimbing peneliti selama masa kuliah.
9. Bapak dan Ibu Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah membantu peneliti dalam segala proses administrasi.
10. Untuk sahabat SMA tersayang, Karina, Ratri, Syelia, Yuni, Zsa-zsa, Vidya, Qowi, Rayen, Reno, Pate, Iqbal, Alif, Jatmiko, Resty, Asih, Sarah, Devi, Andey, Jody, terima kasih atas dukungan, doa, motivasi, pelajaran dan pengalaman dalam persahabatan, serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuanganku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, (BOEJIL '14), Didiw, Begeng, Bedul, Sopo, Asep, Kocin, Buncit, Rivian, Ali, Fajri, Dondon, Baber, Kodem, Jarjing, Tomok, Reza, Adi, Irfan, Naim, terima kasih untuk

segalanya yang sudah kita lewati semasa kuliah, bersama mengerjakan skripsi kita masing-masing, saling cerita dalam menjalani sedih dan senang, terima kasih juga atas dukungan, pengalaman dalam persahabatan, semoga kita semua sukses dan cita-cita kita tercapai.

12. Teman-teman seperjuangan awal kuliah yang terbentuk geng bernama (Chibi-Chibi Tumi), Rizka, Cyntia, Desta, Vina, Adinda, Zakia, Ellyzawati, Henni, Triana, Malinda, Ferghina, terima kasih atas dukungan, doa, motivasi, saran dan pengalaman, semoga kita bisa sukses, cita-cita kita tercapai, dan kedepannya harus semakin dewasa.

13. Terima Kasih banyak pada kakak-kakak tingkat Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Kak Wulan, Lilik, Dini, Fajar, Evi, Gita, Dika, Chintia, Yusi, Yunita, Hendi yang sudah memberikan ilmunya serta berbagi pengalaman untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Terima kasih untuk Almamater Tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

15. Semua pihak yang telah membantu, memberikan motivasi serta doa kepada peneliti yang tidak dapat disampaikan satu persatu saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, Februari 2018
Peneliti

Yossi Nabilla

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
1. Bagi Perusahaan	10
2. Bagi Peneliti	10
3. Bagi Pihak Lain	10
II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	11
1. Pemasaran	11
2. Manajemen Pemasaran	12
3. Kepuasan Nasabah	12
4. Kegagalan Jasa	14
5. Pemulihan Pelayanan	15
6. Pemulihan Layanan Secara Umum	16
7. Manfaat Pemulihan Pelayanan	18
8. Penelitian Terdahulu	19
B. Rerangka Pemikiran	21
C. Pengembangan Hipotesis	22
III. METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	23
B. Jenis Penelitian	23
C. Jenis dan Sumber Data	23
1. Data Primer	23
2. Data Sekunder	24
D. Populasi dan Sampel	24

1. Populasi.....	24
2. Sampel	24
E. Definisi Operasional Variabel.....	26
1. Keadilan Distributif (X1).....	26
2. Keadilan Prosedural (X2)	26
3. Keadilan Interaksional (X3).....	26
4. Kepuasan Nasabah (Y)	27
F. Instrumen Penelitian	29
G. Teknik Pengujian Instrumen	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reliabilitas	31
H. Teknik Analisis Data.....	32
1. Analisis Deskriptif Kualitatif.....	32
2. Analisis Kuantitatif	32
I. Uji Hipotesis	33
1. Uji Signifikan Simultan (Uji - F).....	33
2. Uji Signifikan Parsial (Uji - t).....	33
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	34
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Uji Validitas dan Reliabilitas	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	37
3. Mengetahui Nasabah Bank Sinarmas Syariah	39
4. Mengetahui Sudah Pernah Mengajukan Komplain	39
5. Mengetahui Pernah Mendapat Feedback Dari Pengaduan	40
B. Distribusi Jawaban Responden	40
C. Hasil Analisis Data	46
1. Analisis Kualitatif	46
2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	47
3. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	49
4. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	50
D. Pembahasan.....	52
V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Data Keluhan Nasabah Bank Sinarmas Syariah Bandar Lampung Tahun 2013 – 2016.....	5
Tabel 2. Beberapa Data Keluhan dan Penanganan Nasabah Bank Sinarmas Syariah Bandar Lampung	7
Tabel 3. Matriks penelitian terdahulu	20
Tabel 4. Definisi operasional variabel	27
Tabel 5. Data uji validitas variabel penelitian	36
Tabel 6. Hasil uji reliabilitas.....	37
Tabel 7. Data responden berdasarkan jenis kelamin	38
Tabel 8. Karakteristik responden berdasarkan usia	39
Tabel 9. Persentase mengetahui nasabah ban sinarmas syariah	39
Tabel 10. Persentase mengetahui sudah pernah mengajukan komplain.....	39
Tabel 11. Persentase mengetahui pernah mendapat feedback dari pengaduan ...	40
Tabel 12. Tanggapan tentang keadilan distributif (X1).....	40
Tabel 13. Tanggapan tentang keadilan prosedural (X2).....	42
Tabel 14. Tanggapan tentang keadilan interaksional (X3).....	43
Tabel 15. Tanggapan tentang kepuasan nasabah (Y)	45
Tabel 16. Hasil uji regresi linear berganda.....	47
Tabel 17. Hasil uji regresi (koefisien determinasi).....	48
Tabel 18. Hasil uji hipotesis secara simultan (Uji F).....	49
Tabel 19. Hasil uji hipotesis secara parsial (Uji T)	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir	21

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa keuangan adalah bank. Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat serta memberikan jasanya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Sektor perbankan merupakan salah satu hal yang menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi khususnya di Indonesia. Sistem perbankan di Indonesia menganut sistem dual *banking*, sehingga nasabah masih dapat melakukan pilihan antara bank konvensional atau bank syariah. Kedua sistem perbankan secara sinergis dan bersama-sama memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan (Joosten, 2017).

Sistem bank konvensional dan bank syariah memiliki perbedaan. Bank konvensional dalam operasionalnya sangat tergantung pada suku bunga yang berlaku, karena keuntungan utama bank konvensional berasal dari selisih antara bunga pinjam dengan bunga simpan, sedangkan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dengan lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasionalannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Pada era globalisasi saat ini, persaingan

dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Keller, 2009).

Hubungan antara pihak bank dengan nasabah menyangkut kebutuhan para nasabah terhadap jasa-jasa bank dan kesanggupan serta ketersediaan bank untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Tujuan utama bank adalah guna menciptakan dan mempertahankan nasabahnya, dengan semakin meningkatnya persaingan dalam bisnis perbankan menuntut setiap bank untuk selalu berusaha memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah. Di samping itu, bank juga berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara-cara yang lebih memuaskan dari yang dilakukan perusahaan pesaing (Komunda, 2012).

Saat ini, para nasabah telah semakin agresif dan maju dalam permintaan permintaan mereka, bukan hanya sekedar kualitas produk yang superior yang diinginkannya tetapi juga pelayanan yang cepat tanggap, begitu juga yang dialami oleh perusahaan perbankan. Perusahaan perbankan harus memperhatikan keinginan nasabah agar perusahaan dapat berjalan dengan baik. Nasabah sangat menentukan kelangsungan hidup dari perusahaan oleh karena itu dalam hal ini adalah nasabah harus dijaga sebaik mungkin agar menjalin hubungan yang baik.

Salah satu upaya menciptakan hubungan yang baik dalam waktu jangka panjang dengan bentuk penanganan keluhan nasabah secara optimal pihak bank dituntut untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya khususnya dalam hal kualitas pelayanan. Perbaikan mutu kualitas layanan dapat dilakukan pihak bank dalam segala bidang. Salah satunya adalah dengan mengurangi jumlah keluhan dari pihak nasabah yang diakibatkan adanya kegagalan dalam memberikan pelayanan. Kegagalan jasa adalah masalah, keterlambatan, atau kemacetan dalam penyampaian jasa (Joosten, 2017).

Kegagalan jasa dapat berdampak negatif pada kepuasan nasabah, untuk itu perusahaan harus menerapkan strategi untuk mengurangi dampak negatif tersebut. Salah satunya dengan menerapkan strategi pemulihan layanan. Pemulihan layanan adalah tindakan yang dilakukan penyedia jasa dalam menangani atau mengkompensasi reaksi negatif pelanggan terhadap kegagalan jasa.

Menurut Nursyamsiah dan Oryza (2011), pemulihan layanan secara umum dapat diwujudkan dengan tiga cara pokok : pertama, keadilan distributif, yaitu keadilan yang memfokuskan pada hasil dari penyelesaian pemulihan layanan; kedua, keadilan prosedural, yaitu keadilan yang seharusnya diterima oleh konsumen ketika mengajukan keluhan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan; dan ketiga, keadilan interaksional, yaitu keadilan yang memfokuskan pada respon yang ditunjukkan oleh perusahaan ketika berhadapan dengan konsumen yang mengajukan keluhan.

Menurut Gusti Ayu et. al., (2015) semakin tinggi keadilan distributif maka semakin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dinilai dari penghargaan berdasarkan tanggung jawab, banyaknya kontribusi yang diberikan kepada perusahaan, dan tingkat keberhasilan pekerjaan yang diselesaikan dengan baik. Hubungan positif yang signifikan antara keadilan prosedural dengan kepuasan nasabah karyawan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keadilan prosedural memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan keadilan interaksional memperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pemulihan pelayanan memainkan peranan penting dalam mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2009). Pemulihan layanan yang dilakukan perusahaan perbankan harus memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan terlebih dahulu. Demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara memaksimalkan pengalaman nasabah yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman nasabah yang kurang menyenangkan.

Seperti penyedia jasa lainnya, perbankan rentan terhadap keluhan atas pelayanan yang diberikan, salah satunya adalah Bank Sinarmas Syariah. Bank Sinarmas Syariah di Bandar Lampung berdiri pada tanggal 05 September 2013. Bank Sinarmas Syariah tersebut adalah salah satu lembaga perbankan yang ada di Indonesia akan tetapi bank Sinarmas Syariah selalu berusaha meningkatkan

kualitas pelayanan kepada para nasabahnya agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, salah satunya dengan menyediakan pelayanan pelanggan.

Berbagai keluhan dari nasabah dikelola dan diselesaikan dengan baik sehingga nasabah tersebut merasa sangat dipentingkan oleh pihak bank. Keluhan itu nantinya bisa dijadikan bahan pengevaluasian untuk pihak bank karena rata-rata seorang nasabah yang puas akan memberitahu orang tentang pengalamannya. Kepuasan dari sebuah produk dan layanan seorang nasabah yang merasa tidak puas dengan sebuah produk maka akan menyampaikan pengalaman buruknya pada orang disekitarnya (Nikbin, 2012).

Tabel 1. Jumlah Data Keluhan Nasabah Bank Sinarmas Syariah Bandar Lampung Tahun 2013 – 2016

No.	Jenis Keluhan Nasabah	Jumlah Nasabah (Orang) Tahun 2013	Jumlah Nasabah (Orang) Tahun 2014	Jumlah Nasabah (Orang) Tahun 2015	Jumlah Nasabah (Orang) Tahun 2016
1.	Rekening pasif karena sudah lama tidak melakukan transaksi keluar ataupun masuk	190	180	189	196
2.	Gagal Penarikan Tunai via ATM	180	185	190	185
3.	Kesalahan input yang dilakukan karyawan pada saat bertransaksi	185	188	200	190
4.	Kartu ATM yang tertelan di mesin	180	185	195	180
5.	Uang tidak keluar tetapi dana berkurang saat melakukan penarikan di ATM	175	190	190	180
Total		910	928	964	931

Sumber: PT. Bank Sinarmas Syariah Cabang Lampung Tahun 2017

Berdasarkan data pada Tabel 1. Terdapat keluhan nasabah Bank Sinarmas Syariah bertambah setiap tahunnya. Hal ini dapat diketahui bahwa selisih keluhan nasabah pada tahun 2015 mengalami kenaikan yang paling besar. Kenaikan pada tahun tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor tergantung jenis keluhannya. Hal tersebut mengindikasikan adanya penurunan kualitas pelayanan yang disampaikan oleh banyak pihak penyedia jasa, sehingga berdampak pada penurunan keputusan nasabah yang tinggi. Namun, keluhan-keluhan tersebut tiap tahunnya bisa terselesaikan.

Pada industri perbankan, kesetiaan nasabah merupakan salah satu bukti bahwa bank tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan pelayanan prima pada setiap nasabah. Jika dilihat dari dua sudut pandang antara kinerja keuangan dalam hal penjualan produk dengan kinerja operasional dalam menjalin hubungan adalah suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dalam penilaian bahwa suatu bank itu lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya. Kedua, kinerja ini hendaknya terwujud dengan seimbang. Kondisi yang demikian belum dapat diwujudkan oleh bank-bank yang ada. Sebagian besar bank hanya unggul di kinerja keuangan dalam hal produk, tetapi tidak pada kinerja operasional dalam hal layanan, ataupun sebaliknya. Keunggulan produk ini hanya dapat mewujudkan tujuan jangka pendek perusahaan, sedangkan keunggulan dalam layanan dapat mewujudkan orientasi jangka panjang perusahaan, yaitu kepuasan nasabah (Nursyamsiah, 2011).

Tabel 2. Beberapa Data Keluhan Dan Penanganan Nasabah Bank Sinarmas Syariah Bandar Lampung

No.	Keluhan Nasabah	Penanganannya
1.	Rekening pasif karena sudah lama tidak melakukan transaksi keluar ataupun masuk	- Pada saat rekening diaktifkan, nasabah harus melakukan transaksi di hari yang sama apabila tidak melakukan transaksi, rekening tersebut akan pasif kembali.
2.	Gagal Penarikan Tunai via ATM	- Melakukan verifikasi data nasabah - Melampirkan <i>foto copy</i> KTP dan bukti kepemilikan rekening tabungan.
3.	Kesalahan input yang dilakukan karyawan pada saat bertransaksi	- Mengisi form pengisian data untuk merubah nomor <i>handphone</i> yang ada di sistem. - Nasabah melakukan registrasi ulang di ATM dengan nomor <i>handphone</i> yang sudah sesuai dengan sistem.
4.	Kartu ATM yang tertelan di mesin	- Mengisi form permasalahan - ATM di <i>blocked</i> sesuai permintaan nasabah.
5.	Uang tidak keluar tetapi dana berkurang saat melakukan penarikan di ATM	- <i>Customer Service</i> mengirim laporan tersebut ke <i>i-care</i> bank Sinarmas untuk diproses pengembalian uang nasabah yang terdebit.

Sumber: Bank Syariah Sinarmas Bandar Lampung Tahun 2017

Data tabel 2. dapat diketahui bahwa beberapa jenis data keluhan nasabah pada tahun 2017. Keluhan pada nasabah bank Sinarmas Syariah Bandar Lampung tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktornya bisa dari nasabah yang kurang berhati-hati ataupun dari sistem yang bermasalah. Hal tersebut mengindikasikan adanya penurunan kualitas pelayanan yang disampaikan oleh banyak pihak penyedia jasa, sehingga berdampak pada penurunan keputusan nasabah yang tinggi.

Pelayanan terhadap nasabah bukan hanya sekedar mengacu kepada kemampuan pelayanannya. Bank juga harus memiliki pelayanan pelanggan yang bisa menjaga agar nasabah tetap percaya dan tidak menutup rekeningnya yang terpenting

mereka mampu menjelaskan dan meyakinkan kepada nasabah yang mengalami keluhan dengan berbagai variasi solusi yang bisa ditawarkan.

Upaya dalam meningkatkan keunggulan daya saing di industri perbankan, setiap bank hendaklah mampu membuat suatu strategi yang dapat meningkatkan produktivitas dan mutu jasa yang diharapkan. Produktivitas dan mutu menjadi faktor yang sangat penting karena dapat menggambarkan kinerja ekonomis dari perusahaan jasa tersebut. Kinerja ekonomis dari perusahaan tersebut meliputi dua hal, yaitu kinerja keuangan dan kinerja operasional. Kinerja keuangan dinilai berdasarkan aliran dana, sedangkan kinerja operasional dinilai berdasarkan proses yang sesungguhnya melibatkan konsumen secara langsung dalam bentuk pelayanan. Sebagai ilustrasi, pada perusahaan perbankan yang mestinya mengalami perbaikan dari tahun ke tahun (Daniel, 2017).

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memilih judul **“Pengaruh Dimensi Pemulihan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Bandar Lampung”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan tabel 1. Terlihat bahwa jumlah keluhan berfluktuasi atau meningkat dan menurun. Dalam pelaksanaan operasional perbankan, sering kali terdapat komplain nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung. Komplain nasabah apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh pihak bank akan menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah. Komplain, keluhan atau pengaduan yang tersebar kepada publik melalui berbagai

media apabila tidak segera ditanggulangi akan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan umumnya dan reputasi bank pada khususnya. Oleh karena itu untuk mengurangi permasalahan mengenai komplain nasabah maka sangat diperlukan pengelolaan dan penanganan komplain yang baik maka perumusan masalah penelitian yang dapat digambarkan dalam pengaruh dimensi pemulihan layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Sinarmas Syariah ini yaitu :

1. Apakah Keadilan Distributif berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Bandar Lampung?
2. Apakah Keadilan Prosedural berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Bandar Lampung?
3. Apakah Keadilan Interaksional berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Bandar Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

- a. Untuk menguji pengaruh keadilan distributif terhadap kepuasan nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Bandar Lampung.
- b. Untuk menguji pengaruh keadilan prosedural terhadap kepuasan nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Bandar Lampung.
- c. Untuk menguji pengaruh keadilan interaksional terhadap kepuasan nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Bandar Lampung.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari dilaksanakannya penelitian ini diantaranya adalah:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk meninjau produk yang dijalankan dan dapat mempererat kerjasama yang baik antara Mahasiswa, Universitas dan Bank Sinarmas Syariah.

2. Bagi Peneliti

Sebagai referensi bagi peneliti tentang pengetahuan dan informasi mengenai pelayanan yang baik. Mengetahui proses operasional Bank Sinarmas Syariah khususnya untuk proses negosiasi yang dilakukan oleh pelayanan pelanggan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai tambahan informasi mengenai kepuasan nasabah dan kinerja yang ada di Bank Sinarmas Syariah.

II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka

1. Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller (2009) pemasaran adalah sebuah proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan untuk tujuan mendapatkan nilai dari pelanggan sebagai imbalannya. Tujuan pemasaran adalah mengetahui dan memahami pelanggan dengan baik sehingga produk atau jasa bisa sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Menurut Asosiasi Pemasaran Amerika Serikat (*American Marketing Association*) yang dikutip dari Kotler dan Keller (2009), definisi pemasaran secara formal adalah pemasaran merupakan suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya.

Berdasarkan definisi-definisi pemasaran di atas dapat ditarik kesimpulan pemasaran adalah segala usaha atau aktifitas dalam menyampaikan produk atau jasa kepada konsumen, dimana kegiatan tersebut bertujuan untuk

memenuhi kebutuhan dan keinginan dalam cara tertentu yang disebut pertukaran.

2. **Manajemen Pemasaran**

Menurut Kotler dan Keller (2009) Manajemen Pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. Manajemen pemasaran dapat terjadi di sebuah organisasi dalam hubungan dan pasarnya dan juga untuk mempengaruhi tingkat, jangkauan waktu dan komposisi permintaan dalam suatu cara sehingga membentuk organisasi untuk mencapai sasarannya.

3. **Kepuasan Nasabah**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan (Menurut Kotler dan Keller, 2009). Artinya bahwa jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak akan merasa puas. Begitu juga sebaliknya, jika kinerja dapat memenuhi harapan pelanggan maka mereka akan merasa puas. Dalam berbagai pendekatan, tergantung dari sifat dari industri atau budaya, pelanggan bisa disebut sebagai klien, nasabah, atau pasien. Dalam konteks perbankan maka pelanggan disebut sebagai nasabah. Nasabah yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbarui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan

dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing, dan tidak terlalu sensitif pada harga (Menurut Kotler dan Keller, 2009).

Pemulihan layanan merupakan tindakan, pemikiran, rencana dan proses untuk memperbaiki layanan jika terjadi kesalahan atau kekecewaan pelanggan dengan menebus kekecewaan atau kesalahan. Pemulihan layanan bukan hanya sekedar penanganan terhadap keluhan dan interaksi antara penyedia layanan dan nasabah, tujuan pemulihan layanan adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan memberikan sebuah dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, maka setiap perusahaan dituntut untuk mampu memuaskan konsumennya. Strategi yang didasarkan pada komitmen manajemen terus-menerus dilakukan oleh perusahaan-perusahaan, baik yang menghasilkan barang maupun jasa.

Hal ini dilakukan karena adanya kenyataan bahwa konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari penyedia barang atau jasa dari perusahaan lain yang mampu memuaskan kebutuhannya, oleh karena itu dibutuhkan adanya pemulihan layanan agar adanya perubahan kearah yang lebih baik. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan diakhiri dengan persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, tetapi berdasarkan persepsi konsumen.

Menurut Lin, Hsin-hui *et.al* (2011) dalam jurnal penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh persepsi konsumen atas rasa adil (*fairness*) lebih jauh dikatakan bahwa sebaiknya organisasi bisnis memisahkan antara persepsi keadilan dengan kualitas layanan. Kualitas layanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Pada hakikatnya, pemulihan layanan merupakan tindakan yang dilakukan perusahaan atau organisasi untuk menyelesaikan masalah yang diakibatkan terjadinya kegagalan jasa dan untuk mempertahankan *customer's goodwill* (kehendak baik pelanggan). Program pemulihan jasa formal, dalam hal ini perusahaan-perusahaan menambah manfaat-manfaat pokok yang ditawarkan produk inti sekaligus meningkatkan komponen layanan dalam rantai nilai perusahaan. Pemulihan jasa menunjukkan tindakan yang dilakukan perusahaan dalam memberikan respons kegagalan pelayanan.

4. Kegagalan Jasa

Kepuasan tidak akan terwujud jika perusahaan melakukan kegagalan jasa. Kegagalan jasa dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan. Kegagalan jasa adalah gangguan, keterlambatan, atau kemacetan dalam penyampaian jasa. Sekalipun perusahaan telah berusaha melakukan yang terbaik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya, seringkali kegagalan jasa tetap saja terjadi. Kegagalan layanan tersebut tentu akan mendatangkan berbagai keluhan dari para pelanggan walaupun kegagalan layanan juga disebabkan oleh pelanggan itu sendiri. Banyak tipe reaksi yang muncul akibat dari keluhan kegagalan jasa tersebut, salah satunya adalah

melakukan tindakan komplain. Komplain adalah ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan (Tjiptono, 2011).

5. **Pemulihan Pelayanan**

Pemulihan layanan adalah cara atau strategi dari seorang produsen dalam mengobati kekecewaan pelanggan terhadap pelayanan yang kurang maksimal ataupun kesalahan yang terjadi karena faktor manusia maupun faktor sistemnya. Hal ini dilakukan supaya konsumen atau pelanggan bersedia bekerja sama dengan produsen lagi karena pelanggan akan merasa dihargai ketika keluhannya ditangani dan di respon dengan baik.

Menurut Komunda (2012), ketika sebuah kegagalan layanan terjadi, penanganan yang efektif dari proses pemulihan keluhan pelanggan dan layanan sering dapat mengubah marah dan kecewa pelanggan menjadi lebih loyal. Sebaliknya, pemulihan layanan tidak efektif lebih lanjut dapat mengikis kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan dukungan bagi perusahaan, dan bahkan mengakibatkan pelanggan beralih ke pesaing.

Adanya kegagalan layanan yang mengakibatkan seorang pelanggan melakukan komplain, tentu sebuah perusahaan akan berupaya penuh untuk mengembalikan kembali pelanggan yang telah merasakan perasaan tidak puas akibat dari hasil kegagalan jasa. Menurut Kotler dan Keller (2009) memberikan rekomendasi untuk memperbaiki mutu layanan di seluruh industri jasa salah satunya dengan melakukan pemulihan, dimana untuk memuaskan pelanggan yang menghadapi masalah layanan, perusahaan layanan mendorong pelanggan untuk mengeluh dan mempermudah mereka

untuk melakukan itu, menanggapi secara cepat dan personal, serta mengembangkan sistem resolusi masalah.

Tjiptono (2011) menambahkan, dalam konteks ini, setiap perusahaan perlu merancang dan menerapkan secara efektif sejumlah strategi pemulihan layanan. Pemulihan layanan adalah tindakan yang dilakukan penyedia jasa dalam menangani atau mengkompensasi reaksi negatif pelanggan terhadap kegagalan jasa.

6. Pemulihan Layanan Secara Umum

Menurut Nursyamsiah (2011), pemulihan layanan secara umum dapat diwujudkan dengan tiga cara pokok yaitu:

a. Keadilan Distributif

Keadilan distributif yaitu atribut yang memfokuskan pada hasil dari penyelesaian pemulihan layanan. Keadilan distributif ini dipersepsikan pelanggan sebagai kompensasi yang diperoleh dari perusahaan atas kegagalan jasa yang terjadi. Ukuran ataupun penilaian apakah kompensasi yang diberikan tersebut adil atau tidak, dapat dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan dengan perusahaan tersebut, pengetahuan mengenai bagaimana pelanggan lain diperlakukan pada situasi yang sama dan persepsi besarnya kerugian yang dialami oleh pelanggan tersebut.

b. Keadilan Prosedural

Keadilan prosedural adalah atribut yang memfokuskan pada keadilan yang diterima oleh konsumen ketika mengajukan keluhan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan. Artinya bahwa

keadilan prosedural dipersepsikan oleh pelanggan pada proses penanganan keluhan, termasuk pengendalian proses dan waktu penyelesaian keluhan tersebut. Keadilan prosedural ini sangat penting karena bertujuan untuk menyelesaikan konflik, sebagai cara untuk mendorong kelanjutan hubungan produktif diantara pihak-pihak yang berselisih terutama pada saat hasilnya tidak memuaskan bagi satu pihak ataupun bagi kedua pihak.

c. Keadilan Interaksional

Keadilan interaksional adalah atribut yang memfokuskan pada kelakuan atau respon yang ditunjukkan oleh perusahaan ketika berhadapan dengan konsumen pada saat mengajukan komplain. Menurut Lin, Hsin-Hui *et.al* (2011) juga mengatakan bahwa keadilan interaksional adalah keadilan yang berhubungan dengan perlakuan interpersonal yang diterima pelanggan selama prosedur pengaduan tersebut berlangsung. Jadi, keadilan interaksional dipersepsikan oleh pelanggan sebagai perilaku karyawan yang memberikan pelayanan pada pelanggan yang keluhan. Sebagai contoh, ketika karyawan meminta maaf atas kesalahan mereka, pelanggan yang awalnya kecewa, akhirnya merasa lebih puas. Secara garis besar, aktivitas yang dapat dilakukan dalam rangka memulihkan layanan pelanggan dapat meliputi :

1) Respons

Pengakuan bahwa sudah terjadi kesalahan dalam operasional, permohonan maaf, empati, respon yang cepat, dan keterlibatan manajemen.

2) Informasi

Penjelasan atas kegagalan yang terjadi, mendengarkan pandangan pelanggan terhadap solusi yang diharapkan, dan menjamin bahwa masalah atau kesalahan yang sama tidak akan terulang lagi.

3) Tindakan

Menindak lanjuti dan mengkoreksi kesalahan dengan cara mengambil langkah perbaikan seperti perubahan prosedur untuk mencegah terjadinya lagi kesalahan yang sama.

4) Kompensasi

Memberikan bebas biaya ataupun hadiah sebagai tanda permohonan maaf.

7. Manfaat Pemulihan Pelayanan

Dapat dipastikan kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan dan memberikan manfaat seperti berikut:

a. Hubungan Perusahaan Dan Pelanggan Menjadi Harmonis

Salah satu penentu bank diminati oleh masyarakat adalah dari penanganan bank tersebut. Jadi, cara penanggulangan yang tepat sangat berpengaruh kepada kepercayaan nasabah dan berimbas pula di hubungan antara nasabah dan perusahaan terkait.

b. Memberikan Dasar Yang Baik Bagi Pembelian Ulang

Jika nasabah merasa pelayanan pemulihan yang diberikan oleh perusahaan memuaskan maka salah satu bentuk keinginan ber-bank lagi dari nasabah adalah dengan pembelian ulang produk tersebut, tambah saldo ataupun pembukaan rekening dengan produk lain.

c. Mendorong Terciptanya Loyalitas Nasabah

Nasabah yang keluhannya dihadapi dengan baik dan memuaskan akan memilih untuk tetap bekerja sama lagi karena nasabah merasa sangat diperhitungkan keberadaannya.

d. Memberikan Rekomendasi Mulut Ke Mulut Yang Sangat Menguntungkan Perusahaan

Nasabah yang puas akan menceritakan dan merekomendasikan orang-orang sekitar atau terdekatnya supaya mendapatkan kepuasan juga dari pelayanan perusahaan terkait.

e. Reputasi Perusahaan Menjadi Baik Dimata Pelanggan Dan Masyarakat

Nasabah yang puas akan memberitahukan bahwa bank dimana ia bekerja sama adalah bank yang bagus dan berkualitas.

f. Laba Meningkatkan

Jika citra bank menjadi baik maka secara tidak langsung nasabah yang tertarik akan hadir dengan variasi kebutuhan yang beragam dan bank akan mendapatkan kompensasi dari setiap transaksi tersebut. Untuk membuat suatu pemulihan layanan yang sangat baik harus ada kombinasi yang nyata dalam berbagai strategi.

8. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki topik yang relevan agar dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan bagi peneliti. Penelitian ini mengacu pada jurnal internasional dan nasional sebagai penelitian terdahulu yang relevan. Berikut

ini adalah matrik penelitian terdahulu yang menjadi acuan dan bahan referensi yang menunjang peneliti untuk melakukan penelitian.

Tabel 3. Matriks Penelitian Terdahulu

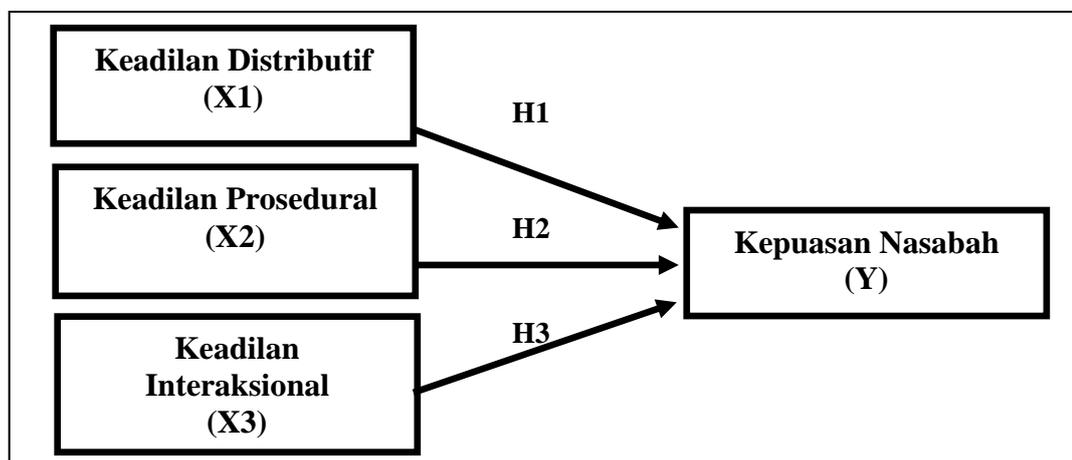
No.	Jurnal	Judul	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Davoud Nikbin, Ishak Ismail, Maliga M., Hamed A., Vol. 35 Issue: 3/4 (2012), 309-325	<i>Perceived Justice In Service Recovery And Switching Intention”Evidence From Malaysian Mobile Telecommunication Industry</i>	Analisis Kualitatif, Kuisisioner	Efek dari keadilan prosedural pada niat beralih lebih kuat dari keadilan distributif dan informasi. Namun, hasil tidak menunjukkan hubungan yang signifikan antara keadilan interpersonal dan niat beralih.
2.	Siti Nursyamsiah dan Oryza Dian Virgostin, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Vol. 2 No. 2 (2011), 136-147	Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan	Analisis Regresi Linear Sederhana Dan Kuesioner	Pemulihan layanan melalui dimensi keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pelanggan yang puas cenderung melakukan perilaku loyalitas.
3.	Hsin-hui Lin, Yi-Shun Wang, Li-Kuan Chang, Vol. 21 Issue: 5 (2011), 511-534	<i>Consumer Responses To Online Retailer’s Service Recovery After A Service Failure: A Perspective Of Justice Theory</i>	Analisis Kualitatif, Kuisisioner	Keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional memiliki signifikan positif memengaruhi pada kepuasan pelanggan. Di antara tiga dimensi keadilan pemulihan layanan, hanya keadilan distributif memiliki signifikan positif memengaruhi niat pembelian kembali, dan hanya keadilan interaksional memiliki signifikan negatif pengaruh pada

No.	Jurnal	Judul	Alat Analisis	Hasil Penelitian
				WOM negatif.
4.	Mabel Komunda and Aihie Osarenkhoe, Vol. 18 Issue: 1 (2012), 82-103	<i>Remedy Or Cure For Service Failure? Effect Of Service Recovery On Customer Satisfaction And Loyalty</i>	Analisis Kualitatif, Kuisisioner	Komunikasi memiliki hubungan yang signifikan dengan pemulihan layanan dan tingkat yang lebih tinggi dari ganti rugi secara independen meningkatkan respon positif konsumen.

Sumber : Berbagai Jurnal

B. Rerangka Pemikiran

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya diperoleh kesimpulan bahwa pemulihan layanan melalui dimensi keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pelanggan yang puas cenderung melakukan perilaku loyalitas, sehingga model dan hipotesis dalam penelitian ini adalah :



Gambar 1. Kerangka Pikir

Keterangan :

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dari gambar diatas menggambarkan bahwa variabel bebas (independen) yang terdiri dari keadilan distributif (X1), keadilan prosedural (X2), dan keadilan interaksional

(X3) secara parsial akan mempengaruhi variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan nasabah (Y).

C. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi yang diuji kebenarannya, atau merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Hipotesis dalam penelitian kuantitatif dapat berupa hipotesis satu variabel dan hipotesis dua variabel atau lebih variabel yang dikenal dengan sebagai hipotesis kausal.

Berdasarkan model penelitian di atas maka hipotesis dalam penelitian ini disusun sebagai berikut :

H1 : Keadilan Distributif berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

H2 : Keadilan Prosedural berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

H3 : Keadilan Interaksional berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

III. METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pengaruh dimensi pemulihan layanan nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Bandar Lampung terdiri dari beberapa variabel yaitu keadilan distributif, keadilan prosedural, keadilan interaksional dan kepuasan nasabah yang akan diberikan kepada para nasabah berupa kuesioner untuk diisi, kemudian data yang diperoleh akan dianalisis.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ditinjau dari tingkat ekplanasi merupakan penelitian asosiatif dengan bentuk hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2012) hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Penelitian ini berfokus pada pengaruh pemulihan layanan sebagai variabel independen terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dari penelitian ini

diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh para nasabah Bank Sinarmas Syariah Bandar Lampung, meliputi identitas dan tanggapan sesuai hasil dari pengisian kuesioner.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder antara lain disajikan dalam bentuk data-data, dokumen, dan tabel-tabel mengenai topik. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa studi kepustakaan, jurnal, literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan dan informasi mengenai data pengaruh pemulihan layanan terhadap kepuasan nasabah bank Bank Sinarmas Syariah.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti (Sanusi, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah dari Bank Sinarmas Syariah cabang utama Bandar Lampung yang masih aktif dalam melakukan transaksi.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa

populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling *non probability*. Teknik ini merupakan cara pengambilan sampel yang tidak semua anggota populasi dipilih menjadi sampel. Salah satu teknik pengambilan sampling yang digunakan dalam penelitian ini yang termasuk dalam teknik *non probability* sampling adalah metode *purposive sampling*. Teknik *Purposive Sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang dilakukan secara acak (Sanusi, 2011). Kriteria dalam *Purposive Sampling* tersebut yaitu:

- 1) Mengetahui bahwa nasabah Bank Sinarmas Syariah
- 2) Mengetahui yang sudah pernah mengajukan komplain
- 3) Mengetahui yang sudah pernah mendapatkan feedback dari pengaduan

Populasi yang dijadikan sampel adalah nasabah dari Bank Sinarmas Syariah cabang utama Bandar Lampung yang ditemui pada saat melakukan transaksi pada Bank Sinarmas Syariah cabang utama Bandar Lampung. Pengambilan sampel menurut (Ibnu, 2008) dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$N = Z^2 P (1-P) / \alpha^2 \quad Z = 1,96$$

$$P = \text{maksimal estimasi } 0,5$$

$$\alpha = \text{alpha } (0,098) \text{ dengan demikian}$$

$$n = 1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5) / 0,098^2 = 100.$$

Jadi, sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 100 responden nasabah Bank Sinarmas Syariah cabang utama Bandar Lampung.

E. Definisi Operasional Variabel

1. Keadilan Distributif (X1)

Keadilan distributif adalah keadilan yang memfokuskan pada hasil dari penyelesaian pemulihan layanan (Nikbin, 2012). Adapun indikator pengukuran keadilan distributif adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan permohonan maaf
- b. Bersedia memperbaiki kesalahan yang terjadi
- c. Bersedia mengganti biaya atau uang yang hilang akibat kesalahan perusahaan.

2. Keadilan Prosedural (X2)

Keadilan Prosedural adalah keadilan yang diterima oleh konsumen ketika mengajukan komplain sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan (Nikbin, 2012). Adapun indikator pengukuran keadilan prosedural adalah sebagai berikut:

- a. Merespon keluhan dengan cepat
- b. Menanggapi keluhan dengan tepat waktu
- c. Memiliki kebijakan atau prosedur yang jelas dan mudah dilaksanakan
- d. Memberikan kemudahan dalam menyuarkan keluhan
- e. Memastikan keluhan terselesaikan dengan baik
- f. Dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan

3. Keadilan Interaksional (X3)

Keadilan interaksional adalah keadilan yang memfokuskan pada respon yang ditunjukkan oleh perusahaan ketika berhadapan dengan konsumen pada saat

mengajukan komplain (Nikbin, 2012). Adapun indikator pengukuran keadilan interaksional adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan penjelasan logis tentang penyebab masalah keluhan yang terjadi
- b. Memberikan informasi dengan jujur
- c. Memperlakukan pelanggan dengan sopan
- d. Karyawan mampu menyelesaikan keluhan pelanggan
- e. Sangat memahami keluhan dari pelanggan

4. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2009). Adapun indikator pengukuran kepuasan nasabah yaitu :

- a. Merasa puas dengan hasil penanganan keluhan
- b. Merasa puas dengan prosedur penanganan keluhan yang diberikan perusahaan
- c. Merasa puas dengan interaksi yang berlangsung antara karyawan perusahaan dengan nasabah dalam menangani keluhan

Tabel 4. Definisi operasional variabel

No.	Variabel	Sub Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1.	Pemulihan layanan (X)	Keadilan Distributif (X1)	Keadilan yang memfokuskan pada hasil dari penyelesaian pemulihan layanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan permohonan maaf 2. Bersedia memperbaiki kesalahan yang terjadi. 3. Bersedia mengganti 	Skala Likert

No.	Variabel	Sub Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
				biaya atau uang yang hilang akibat kesalahan perusahaan.	
		Keadilan Prosedural (X2)	Keadilan yang seharusnya diterima oleh konsumen ketika mengajukan komplain sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon keluhan dengan cepat 2. Menanggapi keluhan dengan tepat waktu 3. Memiliki kebijakan atau prosedur yang jelas dan mudah dilaksanakan 4. Memberikan kemudahan dalam menyuarakan keluhan 5. Memastikan keluhan terselesaikan dengan baik 6. Dapat menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah 	Skala Likert
		Keadilan Interaksional (X3)	Keadilan yang memfokuskan pada respon yang ditunjukkan oleh perusahaan ketika berhadapan dengan konsumen pada saat mengajukan komplain.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan penjelasan logis tentang penyebab masalah keluhan yang terjadi 2. Memberikan informasi dengan jujur 3. Memperlakukan nasabah dengan sopan 4. Karyawan mampu 	Skala Likert

No.	Variabel	Sub Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
				menyelesaikan keluhan pelanggan 5. Sangat memahami keluhan dari pelanggan	
2.	Kepuasan Nasabah (Y)		Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.	1. Merasa puas dengan hasil penanganan keluhan 2. Merasa puas dengan prosedur penanganan keluhan yang diberikan perusahaan 3. Merasa puas dengan interaksi antara karyawan perusahaan dengan nasabah dalam menangani keluhan.	Skala Likert

Sumber : Jurnal Nikbin *et. al* (2012)

F. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2012), instrumen penelitian adalah suatu alat yang diamati. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Indikator tersebut dituangkan secara rinci dalam butir-butir pertanyaan yang berupa kuesioner dan dibagikan kepada responden. Penetapan skor yang diberikan pada tiap butir-butir instrumen dalam penelitian ini responden diminta untuk mengisi setiap pertanyaan dengan memilih salah satu dari lima pilihan yang tersedia. Penilaian dan pengukuran pada alternatif jawaban

menggunakan skala likert yang memiliki lima alternatif jawaban. Peneliti membaginya dalam lima kelompok:

1. SS : Sangat Setuju (Skor 5)
2. S : Setuju (Skor 4)
3. N : Netral (Skor 3)
4. TS : Tidak Setuju (Skor 2)
5. STS : Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi butiran - butiran pertanyaan yang diberikan pada responden untuk diberikan jawaban atau tanggapan.

G. Teknik Pengujian Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun benar - benar merupakan hasil yang baik, karena baik buruknya instrumen akan berpengaruh pada besar tidaknya data dan sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah keabsahan atau tingkat kecocokan alat ukur untuk pengukuran, yang benar-benar cocok mengukur sesuatu yang sedang diukur (Widiyono, 2013). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dalam penelitian ini digunakan uji validitas dengan metode analisis faktor. Analisis faktor mengidentifikasi struktur hubungan antar variabel atau responden dengan cara melihat korelasi antar variabel atau korelasi antar responden. Analisis faktor menghendaki bahwa matrik data harus memiliki korelasi yang cukup agar dapat dilakukan analisis faktor.

Alat uji yang digunakan untuk mengukur tingkat interkorelasi antar variabel dan dapat tidaknya dilakukan analisis faktor adalah *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Nilai KMO bervariasi dari 0 sampai dengan 1. Nilai yang dikehendaki harus $> 0,50$ untuk dapat dilakukan analisis faktor (Ghozali, 2011). Untuk tujuan penafsiran, setiap faktor tersusun atas variabel-variabel yang memberi muatan 0,50 atau lebih tinggi atas faktor itu. Jika nilai suatu faktor *loading* $> 0,50$ maka suatu item dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Pengukuran keandalan butir pertanyaan dengan sekali menyebarkan kuisisioner pada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antar skor jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan program komputer SPSS, dengan fasilitas *Cronbach Alpha*. Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika memiliki nilai Alpha Cronbach $> 0,50$. Jika nilainya lebih kecil dari 0,50 maka kuesioner penelitian ini tidak reliabel.

H. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif Kualitatif

Menurut Sugiyono (2012) analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan objek yang diteliti melalui sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

2. Analisis Kuantitatif

a. Analisis Regresi Berganda

Analisis kuantitatif adalah riset yang cara pengolahan datanya dihitung menggunakan analisis sistematis. Menurut Hair, *et. al* (2010) analisis regresi berganda adalah metode analisis yang tepat ketika penelitian melibatkan satu variabel terikat yang diperkirakan berhubungan dengan satu atau lebih variabel bebas. Uji analisis regresi berganda dilihat dari persamaan berikut:

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

b_0 = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

Y = Skor dimensi Kepuasan Nasabah

X_1 = Skor dimensi Keadilan Distributif

X2	= Skor dimensi Keadilan Prosedural
X3	= Skor dimensi Keadilan Interaksional
e	= Standar error

Sumber: Hair, et. al (2010)

I. Uji Hipotesis

1. Uji Signifikan Simultan (Uji - F)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Widiyono, 2013).

Kriteria pengujiannya adalah:

Ho : $b_1, b_2, b_3 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel pemulihan layanan (X) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Ha : $b_1, b_2, b_3 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel pemulihan layanan (X) terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Kriteria pengujian niat beli adalah sebagai berikut:

Ho diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

Ha ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

2. Uji Signifikan Parsial (Uji - t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara parsial (individual) terhadap variasi variabel dependen (Widiyono, 2013). Kegunaan dari Uji t ini adalah untuk menguji

apakah variabel pemulihan layanan (X), secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 5\%$. Hipotesis:

- a. Bila nilai signifikan (*P Value*) $< 0,05$ maka (H_0) ditolak dan menerima alternatif (H_a) yang berarti ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.
- b. Bila nilai signifikan (*P Value*) $> 0,05$ maka (H_0) diterima dan menolak alternatif (H_a) yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

3. **Koefisien Determinasi (R^2)**

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Jika Koefisien Determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu) menunjukkan semakin baik kemampuan variabel X menerangkan variabel Y dimana $0 < R^2 < 1$. Sebaliknya, jika R^2 semakin kecil (mendekati nol), maka akan dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah kecil terhadap variabel terikat (Widiyono, 2013).

V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa dimensi pemulihan layanan yang terdiri dari keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank Sinarmas Syariah Cabang Bandar Lampung. Disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu:

1. Keadilan distributif berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, Keadilan prosedural berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan Keadilan interaksional berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, semakin tinggi nilai variabel independen yaitu keadilan distributif, keadilan prosedural, keadilan interasional maka nilai variabel dependen yaitu kepuasan nasabah akan semakin meningkat.
2. Hasil analisis regresi linier berganda membuktikan bahwa variabel keadilan distributif yang terdiri dari keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah bank Sinarmas Syariah Cabang Bandar Lampung.

3. Pengaruh terbesar terdapat pada variabel keadilan interaksional yang dihitung dari data responden menjawab setuju lebih banyak karena hal ini membuktikan bahwa keadilan interaksional yang dilakukan oleh bank yaitu memberikan informasi dengan jujur.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka saran yang diajukan oleh peneliti yang dapat dijadikan acuan sesuai dengan hasil penelitian, yaitu:

1. Pada variabel keadilan distributif, responden dominan menjawab setuju dan sangat setuju akan tetapi terdapat responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju hal tersebut mengidentifikasi bahwa bank perlu meningkatkan upaya kepada nasabah agar lebih bersedia dalam memperbaiki kesalahan yang terjadi. Jadi, caranya dengan memberikan kompensasi biaya ataupun hadiah seagai permintaan maaf.
2. Pada variabel keadilan prosedural, responden dominan menjawab setuju dan sangat setuju akan tetapi terdapat responden yang menjawab tidak setuju hal tersebut mengidentifikasi bahwa perusahaan perlu meningkatkan upaya para nasabah yang dirasa masih kurang memberikan kemudahan dalam menyuarakan keluhan dan bisa menanggapi keluhan dengan tepat waktu. Jadi, caranya dengan memberikan penjelasan atas kegagalan yang terjadi, mendengarkan pandangan nasabah terhadap solusi yang diharapkan, dan menjamin bahwa masalah atau kesalahan yang sama tidak akan terulang lagi.

3. Pada variabel keadilan interaksional, responden dominan menjawab setuju dan sangat setuju tetapi terdapat responden yang menjawab tidak setuju hal tersebut mengidentifikasi bahwa perusahaan harus mampu menyelesaikan keluhan nasabah. Jadi, caranya dengan menindak lanjuti dan mengkoreksi kesalahan dengan cara mengambil langkah perbaikan seperti perubahan prosedur untuk mencegah terjadinya lagi kesalahan yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2011. *“Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”*. Semarang. Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Jr., J. F., Black, W. C., Babin, J. B., and Anderson, R. E., 2010. *“Multivariate Data Analysis”*. Seventh Edition. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Ibnu, Widiyanto, 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Undip.
- Joosten, Herm and Josee Bloemer. 2017. *“Consumer Control In Service Recovery: Beyond Decisional Control”*. *Journal of Service Management*, Vol. 28 Issue: 3, 499-519.
- Komunda, Mabel dan Aihie Osarenkhoe. 2012. *“Remedy Or Cure For Service Failure? Effect Of Service Recovery On Customer Satisfaction And Loyalty”*. *Business Process Management Journal*, Vol. 18 Issue: 1, 82-103.
- Kotler, Phillip and Keller, Kevin L. 2009. *“Marketing Management”*. Edition. (Bob Sabran. Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Lin, Hsin-hui and Li-Kuan Chang. 2011. *“Consumer Responses To Online Retailer’s Service Recovery After A Service Failure: A Perspective Of Justice Theory”*. *Managing Service Quality : An International Journal*, Vol. 21 Issue: 5, 511-534.
- Nikbin, Davoud dan Ishak Ismail. 2012. *“Perceived Justice In Service Recovery And Switching Intention”Evidence From Malaysian Mobile Telecommunication Industry”*. *Journal of Management Research Review*, Vol. 35 Issue: 3/4. 309-325.
- Nursyamsiah, Siti dan Oryza Dian Virgostin. 2011. *“Pengaruh Service Recovery Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan”*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*. Vol. 2 No. 2, 136-147.
- Sanusi, Anwar. 2011. *“Metode Penelitian Bisnis, Salemba Empat”*, Jakarta.

Sekaran, Uma. (2006). "*Research Method for Bussines*", Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. (Kwan Men Yon. Terjemahan). Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2012. "*Metode Penelitian Manajemen*". Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2011. "*Pemasaran Jasa*". Jawa Timur: Bayumedia.

Widiyono dan Mukkhaer Pakkanna, 2013. "*Pengantar Bisnis Respon terhadap Dinamika Global*", Edisi Pertama, Motra Wacana Media, Jakarta.