



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH PERSEPSI KEADILAN DALAM PEMULIHAN
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI PADA NASABAH BNI CABANG UTAMA UI DEPOK)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial
Program Studi Ilmu Administrasi Niaga**

**Oleh:
DIANA ROSDIYANA
090510702X**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM SARJANA REGULER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
DEPOK
DESEMBER 2008**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Diana Rosdiyana

NPM : 090510702X

Tanda Tangan :

Tanggal : 24 Desember 2008

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Diana Rosdiyana
NPM : 090510702X
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Keadilan dalam Pemulihan
Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada
Nasabah BNI Cabang Utama UI Depok)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ixora Lundia.,S.Sos,MS ()
Penguji : Guido Benny,S.Sos,ME ()
Penguji : Lina Miftahul Janah,S.Sos,M.Si ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 24 Desember 2008

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan yang telah menciptakan semua kenikmatan dan keindahan di alam semesta ini dan memberikan kenikmatan itu kepada manusia. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada panutan hidup umat Islam Nabi Muhammad SAW. Atas hidayah dan kemudahan yang Allah berikan kepada Penulis, maka akhirnya Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat tugas akhir studi. Adapun tema penulisan adalah tentang **Pengaruh Persepsi Keadilan dalam Pemulihan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah BNI Cabang Utama UI Depok).**

Skripsi ini berisikan mengenai pengaruh dari persepsi keadilan nasabah BNI dalam pemulihan layanan terhadap kepuasan nasabah, serta respon nasabah setelah merasa puas dengan pemulihan layanan yang diberikan oleh BNI. Dalam Penulisan Skripsi ini, Penulis telah mendapat dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof.Dr.Bambang Shergi Laksmono,M.Sc selaku Dekan FISIP UI.
2. Dr. Roy V. Salomo, M.Soc.Sc., selaku Ketua Departemen Sarjana Reguler Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
3. Prof.Dr.Ferdinand D. Saragih,. MA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga FISIP UI.

4. Ixora Lundia,S.Sos,. MS, selaku pembimbing skripsi penulis. Terima kasih atas waktu luang, curahan perhatian dan semangatnya serta kesabarannya selama penulis mengerjakan skripsi hingga selesai, dan pernikahannya semoga berkah!
5. Drs. Achmad Fauzi, ME dan Drs. Guido Benny ME selaku Dosen Riset Pemasaran karena telah membantu penulis dalam memahami teknik analisis penulisan skripsi.
6. Dosen-dosen Pemasaran yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis seperti Fatimah Muchtar,S.Sos,M.Si, Dra.Febrina Rosinta,M.Si, Dra.Evi Rusfian.,M.si serta Dosen-dosen MPA dan MPS.
7. Dra. Suryati Rizal, ME dan Satrio Budi Adi S.E, M.Si, terimakasih telah begitu sabar dan baik kepada penulis selama ini. Mohon dimaafkan atas semua kesalahan penulis.
8. Bapak Priadi Permadi S.Sos, M.Si dan Bapak Komarudin selaku Direktur Kemahasiswaan FISIP UI yang sejak pertama kali penulis menginjak FISIP sudah begitu baik dan membantu penulis. Terima kasih banyak pak, semoga penulis dapat menjadi orang yang berguna seperti bapak-bapak.
9. Ibu Ermy Latifah, selaku Kepala Pelayanan Nasabah BNI Cabang UI Depok yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian di BNI, serta sudah begitu perhatian pada penulis, terima kasih bu. Ibu Woro, selaku Penyelia Pelayanan Nasabah BNI juga terima kasih sudah bersedia diwawancarai, serta Bapak Syarif, BNI Cabang Margonda yang sudah banyak membantu penulis. Bapak Lukman BNI Syariah JSS, selaku yang memberikan rekomendasi kepada penulis untuk meneliti di BNI Cabang UI Depok.

10. Bapak Guruku yang tercinta, Pak Aam dan keluarga yang membantu perjuangan penulis hingga tiba di UI Depok. Terima kasih pak, semoga Allah memberikan limpahan kebaikan kepada guru yang memiliki hati emas seperti bapak.
11. Bapak Walikota dan Wakil Walikota Cirebon, Bapak Subardi dan Bapak Sunaryo yang membantu penulis hingga dapat tiba di UI Depok.
12. Bapak Agus Alwafier dan ajudannya Mas Erwin, terima kasih telah membantu dan ikut memberikan cinta serta doa kepada penulis.
13. Seluruh Keluarga di Cirebon yang penulis sayangi. Mama, Bapak, Empi cumi adikku, Uwa os, Uwa atun, Emak, Bi yeyet, Om hadi, Wa nunung, Wa momon, Wa Asan, Wa Erna, Mang Endi, Teh iis, Mba dian, Om budi, serta keponakan dan sepupuku yang lucu dan mengingatkan penulis betapa berharganya penulis di mata kalian semua, terima kasih untuk semuanya yang tak henti-hentinya memberikan doa, semangat dan kasih sayang kepada penulis. Keluarga di Aceh, Bandung, juga Embahku di Madiun (penulis begitu merindukan kalian)
14. Rushli Fauzan, S.E, terimakasih telah menetapkan pilihan hatinya pada penulis yang telah memberikan semangat sebagai *Asou kun* penulis dalam 1 Litrite of Tears (heheh). Untuk kesabarannya, terima kasih. Untuk dukungannya, terima kasih. Untuk pengorbanannya, terima kasih. Untuk cinta dan keikhlasannya terima kasih. Dan untuk kebahagiaan tiada tara yang diberikan kepada penulis, terima kasih. Serta untuk harapan dan impiannya terima kasih. Semoga segera terwujud.

15. Teman-teman yang telah banyak membantu dalam duka penulis, Cica, Lala, Gina, terima kasih banyak atas pinjaman Laptopnya. (huhuuu..kalo gak ada kalian yang berbaik hati, ditengah skripsi, komputer rusak, apa jadinya??)
16. Faisal dkk,selaku menti LDMK penulis yang penulis anggap seperti adik sendiri. Terima kasih telah berjuang menyebarkan kuesioner yang melelahkan tentunya. Terima kasih banyak ya Dek, tanpa kamu entah jadinya seperti apa skripsi ka? (heheh berlebihan deh!), Imam Baihaqi, Irawan yang sudah membantu menyebarkan kuesioner juga. Terima kasih banyak.
17. Sahabat-sahabat yang selalu memberi dukungan, Elang (UNSUD), Fikri yang hingga saat ini gak jelas mukanya kayak apa??, Susilo, Dewi sahabatku yang manis, Erien, Dea, Wulan, penulis kangen sekali, Galih (maaf kalo penulis tidak bisa mewujudkan harapannya), Kiko yang sudah menikah dan memberi semangat serta doa kepada penulis, terima kasih, Ka Tedy terima kasih pernah begitu baik kepada penulis, Liza, Rindu, Ine sahabatku yang begitu baik hati dan memahami kondisi penulis, membantu penulis, terima kasih ine (Wisma KanaErs) yang sudah hampir 4 tahun bersama penulis, juga Halimah (kapan kita nonton DVD lagi yah???), Uwi, Heni, Wulansong, Ratna, Bunda (FSI'Ers yang selalu mendoakan penulis agar segera lulus dan(disensor aja yah)?!, Maria Artanti, sahabat seperjuangan hidup, terima kasih atas semangatnya kepada penulis. Semoga berhasil ya bisnisnya dan direktur yang punya bisnisnya juga berhasil di.... (heheh), Sarah yang nge-fans kepada penulis katanya yang selalu memberikan dukungan dan semangat,
18. Adm'ers khususnya pemasaran. Terima kasih atas dukungan dan doa kalian yah...wah bakal kangen banget nih!!!

19. Mba Igin, selaku kakak senior Administrasi Niaga angkatan 2003 yang telah memberikan inspirasi dan semangat dari cerita-cerita bahagiannya. Semoga, penulis dapat pula merasakan kebahagiaan yang dirasakan setelah perjuangan panjang dan melelahkan ini. Serta A Puntioaji, abang dari Mba Igin yang pernah memiliki harapan kepada penulis, terima kasih atas semangatnya.
20. PPM'ers kayak Mba Rosmet. Jazakillah Khoiron Katsir mbaquw yang telah sabar menghadapi penulis dan menjaga penulis. Ka Heri yang sudah menikah, terima kasih atas perhatiannya agar penulis mendapat yang terbaik dalam hidupnya, Hanum dan Altaf juga Ulin terima kasih banyak,,penulis sudah banyak merepotkan dan sering mengejek (afwan yah!), Awi terima kasih untuk semangatnya yah, Cakris terima kasih sudah bersemangat membantu sekali penulis menyebar kuesioner, Mba Desi yang mengetahui bakat yang dimiliki penulis. Terima kasih semuanya...PPM akan menjadi kenangan indah terdalam dalam hati penulis.
21. Keluarga sahabatku Indul, ibu terima kasih sejak SMA sudah begitu baik di tengah kondisi Ibu yang juga sedang sulit. Semoga doa Ibu untuk melihat penulis sukses dan menjadi orang kaya bersama suami tercinta terwujud. amin
22. Keluarga mama Galih yang sudah seperti orang tua sendiri, galih, Aji, Pak Cholil, mama galih, teh wiwi terima kasih sudah begitu baik kepada penulis. Mama, jangan bosan-bosan bikinin steak lagi yah untuk penulis.
23. Keluarga Wisma Bhayangkara, Ibuquw., Bapak, Arif, Diah, Mas Nur yang sering penulis repotkan. Terima kasih atas segalanya bu, ibu sudah seperti ibu penulis sendiri. Diah dan Arif kebahagiaan bagi penulis ketika merasa lelah atas celoteh lucunya terima kasih yah..

24. Ibu Haji, Lidya dan ibunya terima kasih atas dukungan dan semangatnya. Lidya ndut..kamu penghilang penat penulis. Terima kasih...Mas Aan yang udah ngedit skripsiku,,terima kasih yah..met mudik!!
25. Rekan-rekan Experd Consultant khususnya Mba Arin yang begitu baik terhadap penulis yang memberikan izin kepada penulis tidak masuk kerja untuk menyelesaikan skripsi. Heheheh
26. Murid-muridku di Salemba Grup Depok Lama, hem..walau baru sekali mengajar kalian. Kok kalian begitu menyanyangi penulis, terima kasih Kiki, Empit, Enda, Wony, semuanya...sudah mendoakan dan menyemangati penulis.
27. Aya 1 Littre Of Tears dan Asou Kun yang menginspirasi penulis untuk terus semangat dan berjuang, serta memberikan harapan untuk menemukan sosok Asou Kun kepada Penulis.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis masih terbatas, sehingga dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Depok, Desember 2008

Diana Rosdiyana

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diana Rosdiyana
NPM : 090510702X
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Persepsi Keadilan dalam Pemulihan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Nasabah BNI Cabang Utama UI Depok).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 24 Desember 2008
Yang menyatakan

(**Diana Rosdiyana**)

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang Permasalahan	1
I.2. Permasalahan	7
I.3. Tujuan dan Signifikansi Penelitian	8
I.4. Sistematika Penulisan	9
I.5. Batasan Penelitian	11
BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN	
II.1. Tinjauan Pustaka	12
II.2. Konstruksi Model Teoritis	16
II.2.1. Kegagalan Layanan	16
II.2.2. Respon Pelanggan terhadap Service Failure	16
II.2.3. Kegagalan Layanan dan Ekspektasi Konsumen terhadap Kegagalan Layanan	19
II.2.4. Dimensi Keadilan (<i>Dimensions of Fairness</i>)	20
II.2.5. Konsep Service Recovery	22
II.2.6. Pengaruh Strategi Service Recovery yang efektif terhadap Loyalitas Pelanggan	24

II.2.7. Konsep Kepuasan Pelanggan	28
II.2.7.1 Faktor-faktor Penentu Kepuasan Pelanggan	32
II.2.7.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
II.3 Model Analisis	33
II.4 Hipotesis Penelitian	34
II.5. Definisi Operasional	35
II.6 Operasionalisasi Konsep	37
II.7. Metode Penelitian	41
II.7.1. Pendekatan Penelitian	41
II.7.2. Jenis/Tipe Penelitian	42
II.7.3. Teknik Pengumpulan Data	43
II.7.4. Populasi dan Sampel	44
II.8 Teknik Analisis Data	46
II.8.1. Analisis Statistik Deskriptif	46
II.8.2 Analisis Statistik Inferensi	48
II.8.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	49
II.8.2.2. Analisis Regresi	52
II.8.2.3. Skala Pengukuran	52
II.8.2.4. Keterbatasan Penelitian	52

BAB III GAMBARAN UMUM BNI CABANG UTAMA UI DEPOK

III.1. Sejarah PT. BNI Persero Tbk	54
III.2. Tata Kerja Penyelesaian Pengaduan Nasabah BNI	57
III.2.1. Prosedur dan Pelaksanaan Penyelesaian Pengaduan Nasabah	58
III.2.2. Prosedur dalam Penanganan Pengaduan	58
III.2.3. Standar Penyelesaian Pengaduan	59

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN ANALISIS VARIABEL PENELITIAN

IV.1. Hasil <i>Pre-Test</i>	64
IV.1.1. Validitas Masing-Masing Dimensi Penelitian	64
IV.1.2. Validitas Indikator Pengukuran	66

IV.1.3.	Reliabilitas Indikator Penelitian	69
IV.2.	Analisa Statistik Deskriptif	69
IV.2.1.	Karakteristik Responden	70
IV.2.1.1.	Jenis Kelamin Responden	70
IV.2.1.2.	Sebaran Usia Reponden	71
IV.2.1.3.	Pekerjaan Responden	71
IV.2.1.4.	Sebaran Pengeluaran Per Bulan	72
IV.2.1.5.	Lama Menjadi Nasabah BNI Cabang Utama UI Depok	73
IV.2.1.6.	Pernah mengalami Kegagalan Pelayanan dari BNI	74
IV.2.1.7.	Jenis Keluhan yang disampaikan Nasabah	75
IV.2.2.	Pembahasan Statistik Deskriptif per Variabel	76
IV.2.2.1.	Variabel <i>Procedural Justice</i>	77
IV.2.2.2.	Variabel <i>Explanation</i> dan <i>Effort</i>	79
IV.2.2.3.	Variabel <i>Emphaty and Politeness</i>	82
IV.2.2.4.	Variabel <i>Distributive Justice</i>	84
IV.2.2.5.	Variabel <i>Service Recovery Satisfaction</i> .	86
IV.2.2.6.	Variabel <i>Word of Mouth Behaviour</i>	88
IV.2.2.7.	Variabel <i>Trust</i>	92
IV.2.2.8.	Variabel <i>Customer Loyalty</i>	94
IV.2.3.	Pembahasan Statistik Inferensi	96
IV.2.3.1.	Pengukuran <i>Procedural Justice</i> , <i>explanation</i> dan <i>effort</i> , <i>emphaty</i> dan <i>politeness</i> , dan <i>distributive justice</i> terhadap <i>satisfaction</i>	97
IV.2.3.2.	Pengaruh <i>satisfaction</i> terhadap Perilaku <i>Trust</i> (Kepercayaan)	100
IV.2.3.3.	Pengaruh <i>Satisfaction</i> (Tingkat Kepuasan) Nasabah terhadap Perilaku <i>word of Mouth</i>	102

IV.2.3.4. Pengaruh <i>satisfaction</i> (Tingkat kepuasan) Nasabah terhadap perilaku <i>Customer Loyalty</i>	104
IV.2.4. Analisis Hipotesis Penelitian	106
IV.2.5. Implikasi Manajerial	109

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

V.1. Simpulan	112
V.2. Rekomendasi	112

DAFTAR REFERENSI

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya...	15
Tabel II.2.7	Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan	28
Tabel II.5	Definisi Operasional	35
Tabel II.6	Operasionalisasi Konsep	38
Tabel II.8.1	Penafsiran Nilai Rata-rata	47
Tabel II.8.2	Penjelasan Model Analisis Regresi Berganda	49
Tabel II.8.2.1	Ukuran Validitas	51
Tabel III.2.3	Prosedur Pelaksanaan Pengaduan Lisan	60
Tabel IV.1.1	Pengukuran K-M-O <i>Measure of Sampling Adequacy</i> , <i>Barlett's Test of Sphericity</i> dan Nilai Variansi Tiap Dimensi Penelitian	65
Tabel IV.1.2	Validitas Indikator-Indikator Penelitian	66
Tabel IV.1.3	Ukuran Reliabilitas Variabel Penelitian.....	69
Tabel IV.2.1.6.	Pernah mengalami Kegagalan Pelayanan	74
Tabel IV.2.2.1.a	Frekuensi Penilaian Indikator Variabel <i>Procedural Justice</i>	77
Tabel IV.2.2.1.b	Mean, Modus, Standar Deviasi Variabel <i>Procedural Justice</i>	78
Tabel IV.2.2.2.a	Frekuensi Indikator <i>Explanation & Effort</i>	80
Tabel IV.2.2.2.b	Mean dan Modus Indikator <i>Explanation dan Effort</i>	80
Tabel IV.2.2.3.a	Frekuensi Indikator <i>Emphaty and Politeness</i>	82
Tabel IV.2.2.3.b	Mean, Modus, Standar Deviasi Indikator <i>Emphaty and Politeness</i>	83
Tabel IV.2.2.4.a	Frekuensi Indikator <i>Distributive Justice</i>	85
Tabel IV.2.2.4.b	Mean, Modus, Standar Deviasi Indikator <i>Distributive Justice</i>	85
Tabel IV.2.2.5.a	Frekuensi Indikator <i>Service Recovery satisfaction</i>	87
Tabel IV.2.2.5.b	Mean dan Modus Indikator <i>Service Recovery Satisfaction</i> ..	87
Tabel IV.2.2.6.a	Frekuensi Indikator <i>Word of Mouth Behaviour</i>	89
Tabel IV.2.2.6.b	Mean, Modus, Standar Deviasi Indikator <i>Word of Mouth Behaviour</i>	90

Tabel IV.2.2.7.a Frekuensi Indikator <i>Trust</i>	92
Tabel IV.2.2.7.b Mean, Modus, Standar Deviasi Indikator <i>Trust</i>	93
Tabel IV.2.2.8.a Frekuensi Indikator <i>Customer Loyalty</i>	94
Tabel IV.2.2.8.b Mean, Modus, Standar Deviasi Indikator <i>Customer Loyalty</i>	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 2.2	<i>Customer Response Categories to Service Failures</i>	17
Gambar II. 2.4	<i>Three Dimensions of Perceived Fairness in Service Recovery Process</i>	21
Gambar II. 2. 6	Penyebab Dibalik Perilaku Berpindah	26
Gambar II.2.6.1	Komponen-komponen Sistem <i>Service Recovery</i> yang Efektif	27
Gambar II.2.7	Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	31
Gambar II.3	Model Analisis yang Digunakan dalam Penelitian ini	33
Gambar IV.2.1.1.	Jenis Kelamin Responden	70
Gambar IV.2.1.2.	Sebaran Usia Responden	71
Gambar IV.2.1.3.	Pekerjaan Responden	72
Gambar IV.2.1.4	Pengeluaran Responden	73
Gambar IV.2.1.5.	Lama Menjadi Nasabah BNI Responden	74
Gambar IV.2.1.7.	Jenis Keluhan Responden	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Demografi Responden
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data
- Lampiran 4 Tor Wawancara Skripsi
- Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 6 Formulir Pelaksanaan Penyelsaian Pengaduan BNI

