

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan hasil pembahasan, simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keadilan distributif terbukti berpengaruh signifikan terhadap emosi positif pada layanan dealer Kawasaki Surapita Unitrans.
2. Keadilan prosedural terbukti berpengaruh signifikan terhadap emosi positif pada layanan dealer Kawasaki Surapita Unitrans.
3. Keadilan interaksional terbukti berpengaruh signifikan terhadap emosi positif pada layanan dealer Kawasaki Surapita Unitrans.
4. Emosi positif terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan komplain pada layanan dealer Kawasaki Surapita Unitrans.
5. Keadilan distributif terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan komplain melalui emosi positif sebagai variabel mediasi.
6. Keadilan prosedural terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan komplain melalui emosi positif sebagai variabel mediasi.
7. Keadilan interaksional terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan komplain melalui emosi positif sebagai variabel mediasi.

5.2. Saran

Berdasarkan pada simpulan penelitian, maka saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Saran Praktis
 - a. Keadilan distributif memiliki pengaruh terhadap emosi positif maupun terhadap kepuasan penanganan komplain melalui emosi

- b. positif sebagai variabel mediasi, tetapi berdasarkan tanggapan responden dengan nilai rata-rata terendah pada pernyataan bahwa Dealer Kawasaki Surapita Unitrans memberikan garansi setiap penanganan komplain. Untuk itu, saran yang diajukan, bahwa manajemen dealer Kawasaki Surapita Unitrans terus mengikuti perkembangan pyls komplain pelanggan sampai komplain tersebut mendapatkan penanganan yang memadai. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan tanggapan konsumen terhadap keadilan distributif di dealer Kawasaki Surapita Unitrans. Meskipun komplain pelanggan belum bisa diselesaikan dalam satu hari, namun manajemen dealer sebaiknya terus melakukan kontak dengan pelanggan untuk mengetahui perkembangan dari penyelesaian komplain pelanggan.
- c. Keadilan prosedural memiliki pengaruh terhadap emosi positif maupun terhadap kepuasan penanganan komplain melalui emosi positif sebagai variabel mediasi, tetapi berdasarkan tanggapan responden dengan nilai rata-rata terendah pada pernyataan bahwa Dealer Kawasaki Surapita Unitrans memberikan solusi yang tepat kepada keluhan pelanggan. Untuk itu, saran yang diajukan bahwa setiap solusi yang diberikan kepada pelanggan sebaiknya bisa dilakukan secara cepat dan tidak harus berbelit-belit, misalnya mengenai prosedur untuk penyelesaian komplain. Jika sebuah komplain tidak bisa ditangani oleh karyawan secara langsung, sebaiknya karyawan secepatnya melaporkan kepada pimpinan di atasnya, sehingga solusi yang diberikan bisa tepat sasaran.
- d. Keadilan interaksional memiliki pengaruh terhadap emosi positif maupun terhadap kepuasan penanganan komplain melalui emosi positif sebagai variabel mediasi, tetapi berdasarkan tanggapan responden dengan nilai rata-rata terendah pada pernyataan bahwa

karyawan Dealer Kawasaki Surapita Unitrans berkomunikasi secara jelas kepada pelanggan. Untuk itu, saran yang diajukan bahwa sebaiknya komunikasi resmi dari karyawan kepada pelanggan bengkel bisa diulang-ulang sehingga komunikasi yang terjadi jelas. Disamping itu, komunikasi juga bisa dilakukan secara tertulis dengan menggunakan papan pengumuman sehingga semua informasi bisa dipahami oleh pelanggan secara jelas.

2. Saran Akademik

Penelitian sekarang dengan responden konsumen sebagai *external customer*. Untuk itu, penelitian yang akan datang sebaiknya mengembangkan hasil penelitian ini dengan menetapkan responden penelitian adalah karyawan (*internal customer*). Hal ini perlu dilakukan untuk bisa memberikan pandangan yang lebih menyeluruh mengenai perspektif tingkat kadilan dalam organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Badawi, 2013. Antecedents Pengembangan Loyalitas Pada Service Recovery melalui peran customer Trust, Vol 2, No 1. Pp 16-30.
- Chebat, Cash dan Slusarczyk, W. 2005. How emotions mediate the effects of perceived justice on loyalty in service recovery situations: an empirical study. *Journal of Business Research*. Pp 664– 673.
- Darsono, 2012. Pemulihan Jasa Dalam Upaya Mewujudkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Marketing*, Vol 2, No 1. Pp 1-12.
- Diastri, F. 2012. Analisis Pengaruh Keadilan Prosedural, Keadilan distributif dan Keadilan Interaksional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pizza Hut di Kota Malang. Pp 1-14.
- Dwi, A, 2013. Analisis Pengaruh Display Produk, Promosi, Below The Line, Dan Emosi Positif Terhadap Keputusan Pembelian Impulsif Pada Sri Ratu Pemuda Department Store. *Jurnal Manajemen*, Vol 1 No 2. Pp 1-25.
- Fauzan. R dan Halim. E.R. 2008. Dmpak Pemulihan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan: Sebuah Perbandingan Antara Pelanggan Yang Komplain Dan Pelanggan Yang Tidak Komplain (Studi Kasus: Service Center Esia Di Margonda Depok. *Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, Vol.8, No 1. Pp. 1-24.
- Ferdinand, A. 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., dan Aderson, R E., *et al.*, 1998. *Multivariate Data Analysis*. United States of Amerika: Prentice-Hall Internasional, Inc.
- Irfan, A. 2010. Pengaruh Locus Of Control Terhadap Hubungan Antara Justice Dan Tingkat Esklasi Komitmen Dalam Penganggaran Modal. pp 1-26.
- Khasanah, R. 2014. Pengaruh Keadilan Distributive, Keadilan Prosedural Dan Keadilan Interaksional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Puskismas. *Jurnal Sosial* Vol. 1 No 1. Pp 1-20.

- Kristaung, R. 2005. Efektifitas Pemulihan Pelayanan (Service Recovery) Pada Salon Kecantikan, Btnatu Dan Restoran Di Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Krida Wacana*, Vol 5 No 3. Pp 181-200.
- Mannaa, M dan Chaudhry, B. 2013. Role of Justice in the Complaint Handling Setting: Scenario-Based Experiment Study. *Academy of Contemporary Research Journal*, Pp 131-151.
- Marianty, R. 2014. Pengaruh Keterlibatan Fashion Emosi Positif dan Kecenderungan Konsumen Hendonik terhadap Pembelian Impulsif. Pp 1-15.
- Nasruddin, I. 2008. Emosi dan Aspeknya. *Jurnal of Psikologi and Manajemen*. Vol 3, no 2. Pp 1-16.
- Padmashantini, P, Gengeswari, K, dan Sharmeela-Banu S.A. 2013. Investigation on the Customer Retention Practices at a Major Retailer in Malaysia. Vol 1 No 2. Pp 40-50.
- Silalahi, A, Gabriel, (2003) *Metodologi dan Studi Kasus*, cetakan pertama, CV. Citramedia.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Surbakti, N dan Widyarini, M. 2010. Pengaruh Service Recovery Pada Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus AUTO 2000 Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 6, No.1, pp 22-42.
- Styawan, S. 2010. Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II). Pp 1-11.
- Setyorini, D. 2012. Pengaruh Penanganan Keluhan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepercayaan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Kabupaten Bantul. Pp 1-20.
- Yamin S., dan Kurniawan H., 2009. *SPSS Complete:Teknik Analisis Statistik Terlengkap Dengan Software SPSS*. Jakarta: Salemba Infotek.

<http://www.kawasaki-motor.co.id/dealers/area/surabaya> diakses 17
desember 2015

<https://mansarpost.com/> diakses 15 desember 2015