

PENGARUH *DISTRIBUTIVE JUSTICE*, *PROCEDURAL JUSTICE* DAN *INTERACTIONAL JUSTICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA TOKO NABIILA PONSEL PEKANBARU)

Firmansyah

STMIK Dharmapala Riau, Jl. K.H Samanhudi No. 13 Sago, Kec Senapelan,
Kota Pekanbaru - Indonesia

Korespondensi
firmanyahtanjung1986@gmail.com

ABSTRACT: *The purpose of this study was to determine the effect of distributive justice on customer satisfaction at the Nabiila Ponsel Pekanbaru shop, to determine the effect of procedural justice on customer satisfaction at the Nabiila Ponsel Pekanbaru shop, to determine the effect of interactional justice on customer satisfaction at the Nabiila Ponsel Pekanbaru shop. The population in this study were customers who did service to the Nabiila Mobile Shop Pekanbaru, so the research sample was 96 samples, the data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis. The results of the study are that distributive justice has a significant effect on customer satisfaction at the Nabila Ponsel Shop Pekanbaru, procedural justice has a significant effect on customer satisfaction at the Nabila Ponsel Shop Pekanbaru. interactional justice has a significant effect on customer satisfaction at the Nabila Ponsel Shop Pekanbaru. Distributive justice, procedural justice and Interactional justice have a significant effect on customer satisfaction at the Nabila Ponsel Pekanbaru Store, and procedural justice is the most dominant variable affecting customer satisfaction at the Nabila Ponsel Pekanbaru shop.*

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

ABSTRAK: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *distributive justice* terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabiila Ponsel Pekanbaru, untuk mengetahui pengaruh *procedural justice* terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabiila Ponsel Pekanbaru, untuk mengetahui pengaruh *interactional justice* terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabiila Ponsel Pekanbaru. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan *service* ke Toko Nabiila Ponsel Pekanbaru, sehingga sampel penelitian sebesar 96 orang sampel, teknik analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian adalah *distributive justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru, *procedural justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru. *interactional justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru. *Distributive justice*, *procedural justice* dan *Interactional justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru, dan *procedural justice* adalah variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru

Kata Kunci : *Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, dan Kepuasan Pelanggan*

PENDAHULUAN

Jasa salah satu dari suatu konsep pemasaran yang terjadi, jasa dapat dirasakan setelah proses terjadi sehingga dapat memberikan kepuasan khususnya kepada pelanggan tentu saja jasa harus dapat memberikan suatu pelayanan yang maksimal. Dalam konsep sebuah jasa, rasa kepuasan dapat terjadi setelah jasa tersebut dilaksanakan atau setelah proses itu dilaksanakan. Kepuasan pelanggan adalah rasa senang maupun kecewa yang dilakukan oleh seseorang setelah mendapatkan hasil kinerja dari suatu produk terhadap hal yang diharapkannya atau yang dihasilkan. Dalam memberikan suatu konsep kepuasan maksimal dapat dilakukan dengan menggunakan perbaikan layanan atau dengan kata lain disebut dengan *service recovery*. *Service recovery* salah satu tindakan yang terdiri dari pemikiran, rencana dan proses dalam melakukan perbaikan terhadap layanan yang dilakukan jika terjadi kesalahan dan kekecewaan dengan pelanggan. *Service recovery* bukan hanya sekedar penanganan terhadap keluhan dan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, tujuan *service recovery* adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Service recovery yang efektif dan sesuai prosedur adalah serangkaian tahapan ataupun prosedur yang dapat membantu memecahkan permasalahan dan menangani pelanggan yang merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Komitmen yang dilakukan oleh perusahaan terhadap kepuasan pelanggan diharapkan bukan hanya berasal dari janji-janji belaka tetapi juga dari bagaimana tanggapan perusahaan pada saat terjadi sesuatu yang salah kepada pelanggan. Strategi *service recovery* sangat penting dimiliki perusahaan agar dapat mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya.

Menurut Bennett et al dalam Patricia (2018), kegagalan layanan yang terjadi dalam organisasi dapat mengakibatkan perusahaan kehilangan banyak pelanggan. Bila perusahaan acuh tak acuh terhadap kegagalan layanan yang dialaminya, maka perusahaan yang bersangkutan akan mendapat masalah besar, bahkan kehilangan bisnisnya. Bila perusahaan acuh tak acuh terhadap kegagalan layanan yang dialaminya, maka perusahaan yang bersangkutan akan mendapatkan masalah besar, bahkan akan kehilangan bisnisnya.

Service recovery mengacu pada bagaimana penyedia layanan melakukan perbaikan layanan yang gagal. Kios hp Nabila Cell ini termasuk sebuah usaha yang mengikuti gerak-gerik pengetahuan tentang teknologi terutama handphone, karena kios ini merupakan kios yang bergerak di bidang hp terutama dalam memperbaiki hp tersebut, seperti memperbaiki handphone yang mati, instal ulang handphone tersebut ketika eror ataupun hang. Berikut ini jumlah pelanggan yang datang untuk melakukan perbaikan di Kios HP Nabila Cell Pekanbaru.

Tabel 1
Jumlah Pelanggan yang Melakukan
Perbaikan HP di Nabila Cell Pekanbaru Tahun 2019

No	Bulan	Jumlah (Unit)
1	Januari	197
2	Februari	201
3	Maret	188
4	April	155
5	Mei	200
6	Juni	165
7	Juli	195
8	Agustus	210
9	September	185
10	Oktober	219
11	November	165
12	Desember	175

Sumber : Nabila Cell Pekanbaru (2020)

Berdasarkan pada tabel 1 jumlah unit yang diperbaiki pada Nabila Cell Pekanbaru menunjukkan bahwa angka tersebut mengalami penurunan maupun kenaikan, akan tetapi, hal tersebut masih menunjukkan rasa ketidakpuasan konsumen maupun pelanggan dalam menggunakan jasa *service handphone* di Nabila Cell Pekanbaru.

Beberapa penelitian yang dilaksanakan oleh Priadi (2018) dengan hasil penelitian diperoleh yaitu *service recovery* dengan indikator *distributive justice* dan indikator *interactional justice* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan indikator *procedural justice* tidak berpengaruh terhadap pelanggan, Gitasiswhara dkk (2016) dengan hasil penelitiannya adalah secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan antara *service recovery* terhadap kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara. sedangkan secara parsial, kesusalahan dimensi atau sub variabel dari *service recovery* yang terdiri dari *procedural justice*, *interactive justice*, dan *outcome justice* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara, dan Bagas Wicaksono dan Rizal Hari Magnadi (2015) dengan hasil penelitiannya adalah *distributive justice* mempengaruhi variable Kepuasan Konsumen secara positif dan signifikan, *procedural Justice* mempengaruhi variable Kepuasan Konsumen secara positif tetapi tidak signifikan, *Interactional justice* mempengaruhi variable Kepuasan Konsumen (Y1) secara positif tetapi tidak signifikan

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah *distributive justice* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabiila Ponsel Pekanbaru ?, apakah *procedural justice* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabiila Ponsel Pekanbaru ?, apakah *interactional justice* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabiila Ponsel Pekanbaru ?, apakah *distributive justice*, *procedural justice* dan *interactional justice* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabiila Ponsel Pekanbaru

Tujuan dari penelitian ini terdiri dari untuk mengetahui pengaruh *distributive justice* terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabiila Ponsel Pekanbaru, untuk mengetahui pengaruh *procedural justice* terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabiila Ponsel Pekanbaru, untuk mengetahui pengaruh *interactional justice* terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabiila Ponsel Pekanbaru, untuk mengetahui pengaruh *distributive justice*, *procedural justice* dan *interactional justice* terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabiila Ponsel Pekanbaru.

METODOLOGI

Tempat penelitian ini dilakukan pada Kios Hp Nabila Cell yang beralamat di Jln. Mandala Ujung, Pekanbaru, Provinsi Riau

Menurut Noor (2011), populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen/anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan (universum) dari objek penelitian.

Menurut Noor (2011) pengambilan sampel (*sampling*) adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi. Maka dengan jumlah populasi yang tidak dapat diketahui bahwa pengambilan sampel menggunakan rumus Issac, berikut ini penentuan sampel pada penelitian ini:

$$N = \frac{Z^2 \alpha^2}{4e^a}$$

Keterangan :

N = Jumlah sampel

α = tingkat kepercayaan dugaan ($\alpha = 5\%$)

e = Kesalahan dugaan (e=10%)

Z = Nilai normal

Maka dapat di rumuskan sampel pada penelitian ini adalah :

$$N = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} = \frac{3,8416}{4(0,01)} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04$$

Maka berdasarkan sampel tersebut, jumlah sampel didapatkan sebesar 96 orang sampel yang menjadi sampel pada penelitian ini.

Jenis dan sumber data pada penelitian ini peneliti menggunakan data primer dan data sekunder, data primer merupakan data yang ada atau didapatkan secara langsung pada objek penelitian ini, hal ini diperkuat dengan pernyataan Nyoto (2015) bahwa data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung. Sedangkan dari data sekunder maka data tersebut berasal dari literatur yang ada yang dapat sebagai dukungan pada penelitian ini, hal ini diperkuat dengan pernyataan Nyoto (2015) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur-literatur, pendapat-pendapat para ahli, laporan-laporan, informasi yang berhubungan, dan yang dapat mendukung dalam penulisan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data penelitian ini terdiri beberapa teknik diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara yang dilaksanakan pada penelitian ini yakni melaksanakan wawancara kepada para pelanggan dengan tujuan untuk dapat mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan khususnya pada Toko Nabilla Ponsel Pekanbaru, hal ini diperkuat dengan pendapat Sugiyono (2016) bahwa wawancara sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

2. Angket atau kuesioner

Angket penelitian diserahkan kepada responden yang menjadi penelitian ini yakni pelanggan yang melakukan service *hadphone* pada toko Nabiila Ponsel Pekanbaru, hal ini diperkuat dengan pernyataan Sugiyono (2016) bahwa angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket atau kuesioner penelitian ini disebarkan pada sampel penelitian. Berikut ini tingkatan jawaban dari setiap variabel pada penelitian dengan menggunakan skala Likert adalah:

Tabel 2
Tingkatan Jawaban Responden

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Dokumentasi adalah teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara atau yang berasal dari publikasi seperti jurnal-jurnal penelitian, dan buku-buku yang sesuai dengan penelitian ini. Teknik analisis data pada penelitian ini terdiri dari beberapa teknik analisis terbagi atas dua bagian yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial atau statistik. Analisis deskriptif dilakukan agar dapat memberikan gambaran terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan variabel independen.

Uji asumsi klasik pada penelitian ini dapat terdiri dari uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinieritas. Uji normalitas bertujuan untuk menilai apakah sebuah data atau sebaran data dapat tersebar secara normal atau tidak. Uji heterokedastitas apakah dalam regresi memiliki model ketidaksamaan varians yang terjadi antar residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji multikolinieritas memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui apakah dalam regresi ditemukannya model korelasi yang terjadi antar variabel bebas satu dengan yang lainnya.

Pada pengujian hipotesis dapat dilaksanakan dengan pengujian hipotesis parsial dan hipotesis simultan, pada uji hipotesis parsial

Koefisien determinasi Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2011:195) koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan “R²” pada prinsipnya Mengukur seberapa besar kemampuan model menjelaskan variasi variabel dependen. Jadi koefisien determinasi sebenarnya mengukur besarnya persentase pengaruh semua variabel independen dalam model regresi terhadap variable dependennya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil dan pembahasan pada penelitian ini suatu hipotesis penelitian, berikut ini hasil dari penelitian tersebut :

Pada saat dilaksanakan pengujian hipotesis penelitian maka dapat dilakukannya uji asumsi klasik penelitian yang terdiri dari uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikoinieritas, berikut ini hasil dari uji asumsi klasik pada penelitian ini adalah :

a. Uji Normalitas

Pada pengujian normalitas data salah satu bagian dari uji asumsi klasik penelitian, pada pengujian uji normalitas penelitian, peneliti menggunakan uji Kolmogrov –Smirnov (K-S) yakni dengan cara membandingkan nilai dari Asymp.Sig 2 harus dinyatakan 0,05 atau diatas 5% maka dapat dipastikan terbebas dari gejala tidak normal data, berikut ini hasil dari uji normalitas penelitian ini adalah :

Tabel 3
Uji Normalitas K-S

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.36500344
Most Extreme Differences	Absolute	.132
	Positive	.132
	Negative	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.296
Asymp. Sig. (2-tailed)		.070

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan pada Tabel dapat dinyatakan bahwa nilai dari signifikansi dua arah berada pada nilai 0,70 atau diatas 0,05 (5%) maka dapat dinyatakan data terdistribusi normal, sehingga terbebas dari ketidak normalan data pada suatu penelitian.

b. Uji Heterokedastisitas

Pada pengujian heterokedastistas dapat diketahui dengan menggunakan korelasi rank sparman dengan kepastian bahwa nilai signikansi harus diatas 0,05 maka dapat terbebas dari adanya masalah heterokedastisitas, berikut ini hasil dari heterokedasitas pada penelitian ini adalah:

Tabel 4
Korelasi Rank-Sparman

		Distributive Justice	Procedural Justice	Interactional Justice	Unstandardized Residual
Distributive Justice	Pearson Correlation	1	.074	.370**	.000
	Sig. (2-tailed)		.473	.000	1.000
	N	96	96	96	96
Procedural Justice	Pearson Correlation	.074	1	.363**	.000
	Sig. (2-tailed)	.473		.000	1.000
	N	96	96	96	96
Interactional Justice	Pearson Correlation	.370**	.363**	1	.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		1.000
	N	96	96	96	96
Unstandardized Residual	Pearson Correlation	.000	.000	.000	1
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	1.000	
	N	96	96	96	96

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan pada Tabel menghasilkan bahwa nilai dari signikansi masih diatas 0,05 maka dapat dinyatakan terbebas dari adanya masalah heterokedasitas, baik pada variabel bebas *distributive justice*, *procedural justice* dan *interactional justice*.

c. Uji Multikolinieritas

Pada pengujian multikolinieritas dapat diketahui dengan cara membandingkan nilai dari *tolerance* dan nilai VIF yakni apabila nilai *tolerance* diatas 0,1 dan nilai VIF < 10 maka dapat dinyatakan terbebas dari multikolinieritas dan begitu juga sebaliknya apabila nilai dari *tolerance* di bawah 0,1 dan VIF dibawah 10 maka terkena adanya multikolinieritas pada data tersebut, berikut ini hasil dari multikolinieritas pada penelitian :

Tabel 5
Tolerance dan VIF Pada Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Distributive Justice	.859	1.164
Procedural Justice	.864	1.157
Interactional Justice	.750	1.333

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Pada Tabel dapatkan bahwa nilai dari *tolerance* pada semua variabel bebas diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 maka dapat dinyatakan terbebas dari multikolinieritas pada penelitian ini.

Sesudah uji asumsi klasik dilaksanakan pada dapat dilakukan jawaban dari sebuah hipotesis penelitian yakni dengan uji parsial dan uji simultan, berikut ini hasil dari uji hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Parsial

Tabel 6
Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.997	2.658		1.128	.262
	Distributive Justice	.629	.220	.267	2.865	.005
	Procedural Justice	-.400	.078	-.477	5.129	.000
	Interactional Justice	.372	.136	.273	2.735	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Pada Tabel tersebut maka :

1. Nilai dari t_{hitung} sebesar 2.865 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,669 maka sedangkan signifikansi sebesar 0,005 maka dapat dinyatakan *distributive justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru.
2. Nilai dari t_{hitung} sebesar 5.129 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,669 maka sedangkan signifikansi sebesar 0,005 maka dapat dinyatakan *procedural justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru.
3. Nilai dari t_{hitung} sebesar 2.735 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,669 maka sedangkan signifikansi sebesar 0,005 maka dapat dinyatakan *interactional justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru.

b. Uji Simultan

Tabel 7
Uji Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80.826	3	26.942	14.003	.000 ^a
	Residual	177.007	92	1.924		
	Total	257.833	95			

a. Predictors: (Constant), Interactional Justice, Procedural Justice, Distributive Justice

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan pada Tabel ... pada pengujian simultan didapatkan bahwa nilai dari F_{hitung} sebesar 14.003 dan nilai dari F_{tabel} sebesar 2,70 maka dapat dihasilkan bahwa *distributive justice*, *procedural justice* dan *interactional justice* terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabilla Ponsel Pekanbaru.

Pembahasan

1. Pengaruh *Distributive justice* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru.

Maka berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis yaitu *distributive justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru, yaitu dengan nilai t_{hitung} sebesar 2.865 dan nilai dari t_{tabel} sebesar 1.699 sedangkan nilai signifikan yang didapatkan dari hasil penelitian sebesar 0.005 atau lebih kecil 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa *distributive justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Wicaksana dan Rizal Hari Magnadi (2015) bahwa *distributive justice* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh *Procedural justice* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru.

Maka berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis yaitu *procedural justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru, yaitu dengan nilai t_{hitung} sebesar 5.129 dan nilai dari t_{tabel} sebesar 1.699 sedangkan nilai signifikan yang didapatkan dari hasil penelitian sebesar 0.005 atau lebih kecil 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa *procedural justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Wicaksana dan Rizal Hari Magnadi (2015) bahwa *procedural justice* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh *Interactional justice* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru.

Maka berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis yaitu *interactional justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru, yaitu dengan nilai t_{hitung} sebesar 2.735 dan nilai dari t_{tabel} sebesar 1.699 sedangkan nilai signifikan yang didapatkan dari hasil penelitian sebesar 0.005 atau lebih kecil 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa *interactional justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Wicaksana dan Rizal Hari Magnadi (2015) bahwa *interactional justice* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Maka didasarkan pada hasil penelitian ini maka dapat dirumuskan kesimpulan penelitian adalah:

1. *Distributive justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru.
2. *Procedural justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru.
3. *Interactional justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru.
4. *Distributive justice*, *procedural justice* dan *Interactional justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru.
5. *Procedural justice* adalah variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Toko Nabila Ponsel Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Gitasiswhara, Taufik Abdullah dan Fauziah Dwisti Karina (2016). Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Penumpang Dibandara Husein Sastranegara. *Tourism and Hospitality Essential (THE) Journal*, Volume VI, Nomor 1.
- Noor. 2011. *Metodologi Penelitian*. Prenada Media Group, Jakarta.
- Patricia, R.S., Priadi, E. 2018. Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy. *Jurnal Digest Marketing* Vol. 3 No.1.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet. Bandung.
- Wicaksana Bagas dan Rizal Hari Magnadi (2015). Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Minat Guna Jasa Ulang. *Diponegoro Journal of Management*, Volume 4, Nomor 3.