

## **Pengaruh *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam Kota Padang**

**Oleh:**

<sup>1)</sup>Romy Yohan Putra, <sup>2)</sup>Berri Brilliant Albar, <sup>3)</sup>Liza Zulbahri  
<sup>1,2,3)</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Tamansiswa Padang  
romypdam@gmail.com, berribet@gmail.com, lizazulbahri@yahoo.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice* secara parsial dan simultan terhadap terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *cluster sampling*, sehingga dari seluruh populasi tersebut digunakan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dan angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan secara parsial ditemukan bahwa variabel *distributive justice* ( $X_1$ ) berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang, *procedural justice* ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang dan variabel *interactional justice* ( $X_3$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang, karena nilai signifikan  $< 0,05$ . Sedangkan hasil pengujian secara bersamaan menggunakan uji F ditemukan bahwa variabel *distributive justice* ( $X_1$ ), *procedural justice* ( $X_2$ ) dan *interactional justice* ( $X_3$ ), secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang dengan nilai signifikan  $< 0,05$ , sementara nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *Adjusted R-Square* sebesar 13,4% sedangkan sisanya 86,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Service Recovery* dan Kepuasan Pelanggan.

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang Masalah**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang. PDAM Kota Padang merupakan sebuah perusahaan BUMD yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kota Padang yang beralamat di Jalan Sawahan. Kota Padang merupakan salah satu kota tua di pantai

Barat Sumatera. Sejak zaman belanda, Kota ini sudah memiliki peran penting, terutama sebagai Kota Perdagangan dan pelabuhan. Ini dibuktikan dengan adanya legenda Siti Nurbaya dan Malinkundang yang sudah mendunia. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, pihak manajemen seharusnya memperhatikan cara yang

dilakukan dalam melayani keluhan pelanggan, dengan menerapkan *service recovery* agar pelanggan merasa puas dengan pemulihan layanan yang diberikan.

Menurut Barnes yang dikutip oleh Yuliana (2012:42), *service recovery* merupakan tindakan spesifik yang dilakukan untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan tingkat pelayanan yang pantas setelah terjadi masalah-masalah dalam pelayanan secara normal. *Service recovery* yang baik akan mendeteksi dan memecahkan masalah, mencegah kekecewaan dan didesain untuk mengakomodasi keluhan pelanggan. Pelayanan menggunakan *service recovery* terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan seperti *distributive justice*, *procedural justice* dan *interactional justice*. PDAM Kota Padang saat ini telah memiliki banyak pelanggan karena masyarakat Kota Padang sangat membutuhkan air tersebut sebagai kebutuhannya, untuk informasi lebih jelasnya dapat dilihat jumlah pelanggan PDAM Kota Padang dari tahun 2011-2016 seperti yang terlihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Pelanggan PDAM Kota Padang, Sumatera Barat Tahun 2011-2016**

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan	
		Pelanggan Aktif	Pelanggan Non Aktif
1	2012	73.420	11.915
2	2013	78.171	12.525
3	2014	80.913	13.559
4	2015	85.230	14.444
5	2016	87.442	16.989

Sumber: PDAM Kota Padang, 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelanggan PDAM Kota Padang tiap tahunnya mengalami peningkatan, hal ini disebabkan karena semakin meningkatnya jumlah penduduk di Kota Padang. Tetapi dalam meningkatnya pelanggan PDAM Kota Padang, tidak semua pelanggan yang aktif menggunakan PDAM, sehingga terdapat pelanggan yang non aktif. Terjadinya pelanggan yang non aktif disebabkan karena pelanggan tidak menggunakan sarana air yang disediakan oleh PDAM, terjadinya pemutusan meteran karena pelanggan tidak sanggup membayar tagihan, dan masih banyak lagi penyebab pelanggan yang non aktif tersebut.

Air merupakan kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan oleh manusia sehingga harus segera terpenuhi, maka oleh sebab itu peluang bagi PDAM dalam mengembangkan perusahaan

sangat tinggi. Dalam pengembangan tersebut PDAM Kota Padang memberikan pelayanan yang baik dalam menanggapi keluhan pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan yang telah ditawarkan. Biasanya keluhan pelanggan tersebut seperti air bewarna kuning dan terjadinya kemacetan air, sehingga pelanggan komplain ke kantor PDAM, hal ini disebabkan karena berbagai faktor yang terjadi dilapangan. Untuk mengetahui wilayah yang sering mengalami permasalahan yang terjadi pada pelanggan PDAM Kota Padang dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Data Wilayah Yang Sering**  
**Mengalami Gangguan Penggunaan**  
**Air**  
**PDAM Kota Padang**

No.	Wilayah	Status Pelanggan		Jumlah
		Aktif	Non Aktif	
1.	Wilayah Utara = Rayon Kuranji= Kelurahan Korong Gadang Kecamatan Kuranji	261	186	447
2.	Jundul Rawang	1.297	100	1.397
	<b>Total</b>	<b>1.558</b>	<b>286</b>	<b>1.844</b>

Sumber: PDAM Kota Padang, 2017

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas maka dapat diketahui bahwa wilayah yang sering mengalami gangguan dalam penggunaan air PDAM Kota Padang

wilayah Kuranji dan Jundul Rawang, dari kedua wilayah tersebut, yang paling banyak menggunakan PDAM Kota Padang yaitu Jundul Rawang, namun pelanggan yang non aktif paling banyak terdapat pada wilayah Kuranji, hal ini disebabkan karena pada wilayah tersebut air PDAM sering melangami kemacetan dan juga sering mati, sehingga pelanggan beralih untuk menggunakan sarana sumur bor. Berbagai macam keluhan yang disampaikan pelanggan kepada PDAM Kota Padang seperti air bewarna kuning, terjadinya kemacetan air dan air yang sering mati, hal ini patut diperhatikan dengan baik, supaya pelanggan merasa puas menggunakan air PDAM.

Untuk menangani keluhan pelanggan tersebut PDAM Kota Padang melakukan pencucian pipa air supaya air yang tersalurkan kerumah pelanggan sudah bebar-benar bersih, serta melakukan pembuangan angin yang ada pada pipa air agar air dapat mengalir dengan lancar ke rumah pelanggan, dengan menanggapi keluhan pelanggan dengan baik maka pelanggan akan merasa puas dengan jasa yang diberikan PDAM Kota Padang. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik

untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul: **Pengaruh *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Padang.**

#### **Rumusan Masalah**

1. Apakah *distributive justice* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang?
2. Apakah *procedural justice* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang?
3. Apakah *interactional justice* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang?
4. Apakah *distributive justice*, *procedural justice* dan *interactional justice* secara bersamaan atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang?

#### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *distributive justice* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *procedural justice* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *interactional justice* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *distributive justice*, *procedural justice* dan *interactional justice* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang secara simultan.

#### **LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS Pemasaran**

Menurut Alma (2013:130), pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan manajemen adalah proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*) penggerakan (*actuating*) dan pengawasan.

Menurut Payne dalam Hurriyati (2015:42), pemasaran jasa merupakan suatu proses mempersepsikan,

memahami, menstimulasi dan memenuhi kebutuhan pasar sasaran yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber-sumber sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dengan demikian manajemen pemasaran jasa merupakan proses penyaluran sumber-sumber sebuah organisasi terhadap kebutuhan pasar. Pemasaran memberi perhatian pada hubungan timbal balik yang dinamis antara produk dan jasa perusahaan, keinginan dan kebutuhan pelanggan serta kegiatan-kegiatan para pesaing.

#### **Service Recovery (Pemulihan Layanan)**

Menurut Barnes dikutip oleh Yuliana (2012:42), *service recovery* merupakan tindakan spesifik yang dilakukan untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan tingkat pelayanan yang pantas setelah terjadi masalah-masalah dalam pelayanan secara normal. Menurut Barnes dikutip oleh Yuliana (2012:40), *service recovery* secara umum dapat diwujudkan dengan tiga cara pokok yaitu *distributive justice*, *procedural justice* dan *interactional justice*, untuk lebih jelasnya dapat dilihat keterangan sebagai berikut:

#### **Distributive Justice**

Menurut Kau dan Loh (2006), *distributive justice* yaitu atribut yang memfokuskan pada hasil dari penyelesaian *service recovery*, misalnya usaha apa yang dilakukan perusahaan untuk menangani keluhan pelanggan ketika perusahaan melakukan kesalahan, meskipun perusahaan harus mengeluarkan biaya yang besar sebagai pengganti kerugian. Menurut Kau dan Loh (2006), dalam mengukur *distributive justice* kepada pelanggan dapat digunakan indikator kompensasi yaitu memberikan tangki air dan unit reaksi cepat (URC).

#### **Procedural Justice**

Menurut Kau dan Loh (2006), *procedural justice* yaitu atribut yang memfokuskan pada keadilan yang seharusnya diterima oleh konsumen ketika mengajukan komplain sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan. *Procedural justice* meliputi *process control*, *decision control*, *accessibility*, *timing/speed* dan *flexibility* ketika menangani komplain pelanggan. Menurut Kau dan Loh (2006), dalam mengukur *procedural justice* kepada pelanggan dapat digunakan indikator

*process control, decision control, accesibility, timing/speed dan flexibility*

### **Interactional Justice**

Menurut Kau dan Loh (2006), *interactional justice* yaitu atribut yang memfokuskan pada kelakuan atau respon yang ditunjukkan oleh perusahaan ketika berhadapan dengan konsumen yang mengajukan komplain. *Interactional justice* meliputi *explanation, honesty, politeness, effort* dan *emphaty*. Menurut Kau dan Loh (2006), dalam mengukur *interactional justice* kepada pelanggan dapat digunakan indikator *explanation, honesty, politeness, effort* dan *emphaty*.

### **Kepuasan Pelanggan**

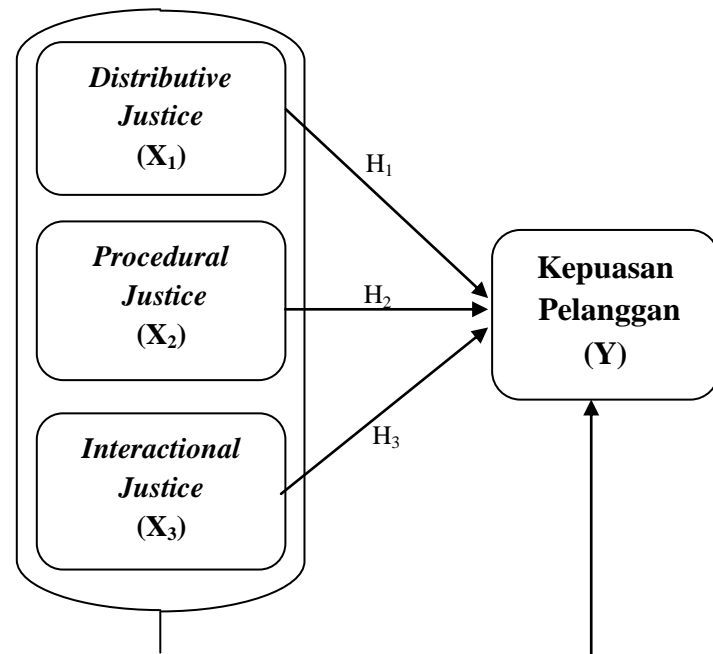
Menurut Zeithaml dan Bitner dikutip Sangadji dan Sopiah (2013:180), kepuasan konsumen merupakan “*customer’s evaluation of product or service in terms of whether that product or service has met their needs and expectation*” konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan. Menurut Bhote, Keki R dikutip Nilasari dan Istiatin (2015:6), mengukur aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen setelah terjadi kegagalan, yaitu

*warranty costs* dan Penanganan terhadap komplain dari pelanggan.

### **Kerangka Konseptual**

Berdasarkan latar belakang yang ada serta didukung dengan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini maka dapat dibentuk sebuah kerangka konseptual dalam penelitian sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual Penelitian**



### **Hipotesis Penelitian**

H<sub>1</sub>: Diduga *distributive justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.

H<sub>2</sub>: Diduga *procedural justice* berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.

H<sub>3</sub>: Diduga *interactional justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.

H<sub>4</sub>: Diduga *distributive justice*, *procedural justice* dan *interactional justice* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang secara simultan.

## METODE PENELITIAN

### Metode Penelitian

Penelitian ini memakai metode penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:207), jenis kuantitatif deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah pelanggan aktif PDAM Kota Padang yaitu wilayah Kuranji dan Jondul Rawang dengan jumlah pelanggan 1.558 pelanggan yang sering mengalami gangguan dalam menggunakan air PDAM Kota Padang, karena air mati, berwarna kuning dan lain sebagainya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *non probability sampling* yaitu *insidental sampling*. Karena banyaknya jumlah populasi diketahui, maka digunakan rumus Slovin (Umar: 2008:107) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{1558}{1 + 1558 (0,10)^2}$$
$$\frac{1558}{15,59}$$

$n = 99,93$  di bulatkan menjadi 100

Dimana :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e^2$  = Presisi yang ditetapkan (*error tolerance*)

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 100 orang pelanggan yang melakukan komplain di PDAM Kota Padang.

### Teknik Analisis Data

#### Analisa Deskriptif

Setiap jawaban dari pertanyaan angket penelitian dilakukan dengan memberikan bobot atau skor yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala likert seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini:

**Tabel 3.2**  
**Skala Pengukuran Variabel**

Bentuk Jawaban	Simbol	Bobot/Skor
Sangat tidak setuju	STS	1
Tidak setuju	TS	2
Ragu-ragu	RR	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

### Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2012:173), instrumen yang valid berarti dapat diukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, bila harga korelasi di bawah 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

### Uji Reliabilitas

Bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsisten alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda, untuk menguji reliabilitas dalam penelitian adalah *Cronbach's Alpha* > 0,6.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Kuncoro (2009), analisis regresi berganda adalah suatu teknik

statistik yang dipergunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

### Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji ini pada output SPSS dapat dilihat pada tabel *Coefficients* pada kolom *Sig.* (Nugroho, 2005:54). Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan cara  $df = n - k$  atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing  $t_{hitung}$ .

### Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel Anova pada kolom *Sig.* (Nugroho 2005:53). Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka model yang dirumuskan sudah tepat.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi (*Adjusted  $R^2$* ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi



variabel *dependen* (Ghozali, 2006). *Adjusted R<sup>2</sup>* koefisien determinasi mempunyai nilai berkisar antara  $0 \leq R^2 \leq 1$ . Jika nilai mendekati satu maka variabel-variabel *independen* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel *dependen*.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Kuncoro (2009), analisis regresi berganda adalah suatu teknik statistik yang dipergunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan uji regresi berganda yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.19 di bawah ini:

**Tabel. 4.1**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.080	4.071		3.704	.000
<i>Distributif Justice</i>	-.456	.192	-.256	-2.371	.020
<i>Procedural Justice</i>	.189	.088	.232	2.150	.034
<i>Interactioanal Justice</i>	.226	.069	.308	2.291	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan program SPSS 20, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 15,080 - 0,456 X_1 + 0,189 X_2 + 0,226 X_3 + e$$

- 1) Nilai constanta adalah = 15,080 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel *service recovery* (*distributive justice* ( $X_1$ ), *procedural justice* ( $X_2$ ) dan *interactional justice* ( $X_3$ )) adalah 0, maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang sudah ada sebesar 15,080 satuan.
- 2) Koefisien regresi *distributive justice* adalah = - 0,456 artinya jika variabel *distributive justice* ( $X_1$ ) meningkat sebesar 1 (satuan) dengan asumsi variabel *procedural justice* ( $X_2$ ) dan *interactional justice* ( $X_3$ ) dengan konstanta (a) adalah 0 (nol), maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang menurun sebesar 0,456 satuan.
- 3) Koefisien regresi *procedural justice* adalah = 0,189 artinya jika variabel *procedural justice* ( $X_2$ ) meningkat sebesar 1 (satuan) dengan asumsi variabel *distributive justice* ( $X_1$ ) dan *interactional justice* ( $X_3$ ) dengan konstanta (a) adalah 0 (nol),

kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang meningkat sebesar 0,189 satuan.

- 4) Koefisien regresi *interactional justice* adalah = 0,226 artinya jika variabel *interactional justice* ( $X_3$ ) meningkat sebesar 1 (satuan) dengan asumsi variabel *distributive justice* ( $X_1$ ) dan *procedural justice* ( $X_2$ ) dengan konstanta ( $a$ ) adalah 0 (nol), kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang meningkat sebesar 0,226 satuan.

### Uji Hipotesis

#### Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji ini pada output SPSS dapat dilihat pada tabel *Coefficients* pada kolom *Sig.* (Nugroho, 2005:54). Berdasarkan uji t yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.20 sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji t (Parsial)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.080	4.071		3.704	.000
<i>Distributive Justice</i>	-.456	.192	-.256	-2.371	.020
<i>Procedural Justice</i>	.189	.088	.232	2.150	.034
<i>Interactional Justice</i>	.226	.069	.308	3.291	.001

a. *Dependent Variable:*  
Kepuasan\_Pelanggan

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Variabel *distributive justice* ( $X_1$ ) berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang dengan nilai signifikan  $0,020 < 0,05$ . Hal ini dapat juga dilihat dari nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan  $df = n - k = 100 - 4 = 96$  (1.660), jadi nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-2.371 < 1,660$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel *distributive justice* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.

Variabel *procedural justice* ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang dengan nilai signifikan  $0,034 < 0,05$ . Hal ini dapat

juga dilihat dari nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan  $df = n - k = 100 - 4 = 96$  (1.660), jadi nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2.150 > 1,660) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Artinya variabel *procedural justice* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang

Variabel *interactioanal justice* ( $X_3$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ . Hal ini dapat juga dilihat dari nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan  $df = n - k = 100 - 4 = 96$  (1.660), jadi nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (3.291 > 1,660) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya variabel *interactioanal justice* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang

### Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka model yang dirumuskan sudah tepat. Berdasarkan uji F yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.21 sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	234.058	3	78.019	6.101	.001 <sup>a</sup>
	Residual	1227.732	96	12.789		
	Total	1461.790	99			

a. Predictors: (Constant), *Interactioanal Justice*, *Procedural Justice*, *Distributif Justice*

b. Dependent Variable: *Kepuasan Pelanggan*

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas dapat dilihat pada nilai  $F_{hitung}$  sebesar 6, 101 dengan nilai  $F_{tabel}$   $df_1 = k - 1$  ( $4 - 1 = 3$ ),  $df_2 = n - k$  ( $100 - 4 = 96$ ) adalah 2,70 sehingga nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $6, 101 > 2,70$  dan tingkat signifikan  $0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat di simpulkan bahwa variabel *distributive justice* ( $X_1$ ), *procedural justice* ( $X_2$ ) dan *interactional justice* ( $X_3$ ), secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.

### Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel *dependen* (Ghozali, 2006). *Adjusted R<sup>2</sup>* koefisien determinasi mempunyai nilai berkisar antara  $0 \leq R^2 \leq 1$ . Berdasarkan uji  $R^2$

yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 4.22 sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.400 <sup>a</sup>	.160	.134	3.576	.160	6.101	3	96	.001

a. Predictors: (Constant), *Interactional\_Justice*, *Procedural\_Justice*, *Distributive\_Justice*

Sumber : Data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4.22 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai *Adjusted R-Square* dengan sebesar 0,134. Hal ini berarti kemampuan variabel *service recovery(distributive justice(X<sub>1</sub>), procedural justice (X<sub>2</sub>) dan interactional justice (X<sub>3</sub>))* menjelaskan kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang hanya sebesar 13,4% sedangkan sisanya 86,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti kinerja (*performance*) Ciri-ciri keistimewaan tambahan (*features*), keandalan (*reliability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), *serviceability*, estetika, kualitas yang yang dipersepsikan (*perceived quality*) (Garvin dikutip Lovelock, Perpartd, dan Rowland, dalam Tjiptono, 2008:25).

## Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisa data mengenai pengaruh variabel *service recovery(distributive justice(X<sub>1</sub>), procedural justice (X<sub>2</sub>) dan interactional justice (X<sub>3</sub>))* serta secara individu dan secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang, maka pembahasan hasilnya adalah sebagai berikut:

Variabel *distributive justice* tersebut dapat di simpulkan bahwa terjadinya kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang disebabkan karena kompensasi yang diberikan oleh PDAM Kota Padang apabila tingginya penyediaan tengki air dan unit reaksi cepat maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang menjadi menurun karena pelanggan beranggapan bahwa dengan persediaan tengki tersebut maka akan terjadi kerusakan pada saluran air.

Variabel *distributive justice* dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang disebabkan karena *process control, decision control, sccesibility, timing/speed, flexibility* yang diberikan oleh PDAM Kota Padang dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa proses penanganan keluhan, pengendalian keputusan, aksesibilitas

(kemudahan dalam penyampaian keluhan), waktu atau kecepatan dalam merespon keluhan pelanggan yang dilakukan PDAM Kota Padang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atas *service recovery* yang dilakukan pihak PDAM Kota Padang.

Variabel *interactional justice* dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang disebabkan karena *explanation, honesty, politeness, effort* dan *emphaty* yang diberikan oleh PDAM Kota Padang dalam menangani keluhan pelanggan. Dengan memberikan interaksi yang tinggi kepada pelanggan yang dapat ditunjukkan melalui respon atau perilaku karyawan yang sopan, perhatian, jujur dan memberikan penjelasan atas kegagalan jasa yang terjadi, diharapkan pelanggan akan merasa dihargai, diperhatikan dan dapat memahami situasi yang terjadi sehingga pelanggan cenderung mengalami kepuasan yang lebih besar.

Berdasarkan hasil uji F terbukti bahwa variabel *service recovery* (*distributive justice* ( $X_1$ ), *procedural justice* ( $X_2$ ) dan *interactional justice* ( $X_3$ )) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM

Kota Padang dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $6,101 > 2,70$  dan tingkat signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *service recovery* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang sebesar 13,4%.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang disebabkan karena *service recovery* (*distributive justice*), *procedural justice* dan *interactional justice*) yang diberikan oleh PDAM Kota Padang dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini menandakan bahwa dengan menunjukkan perilaku yang positif yaitu merasa cukup puas dengan adanya program tersebut. Oleh karena itu, harus ada upaya dari PDAM Kota Padang agar kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkat. Di lain pihak, kepuasan mengenai perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai dalam menangani keluhan dianggap baik oleh pelanggan. Hal ini harus dipertahankan dengan baik oleh PDAM Kota Padang.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *distributive justice* berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.
2. Variabel *distributive justice* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.
3. Variabel *interactional justice* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.
4. Secara bersamaan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *service recovery* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.
5. *Service recovery* sebagai sistem yang dirancang untuk menangani komplain atau kekecewaan konsumen bukanlah suatu yang dirancang untuk dilakukan berulang-ulang. Prinsip *service recovery* yang efektif adalah upaya perusahaan untuk menanggulangi komplain, mengetahui kesalahan, menganalisa dan merancang upaya agar kesalahan yang sama tidak terulang kembali sehingga akhirnya perusahaan “*do the job right first time*“ dan” *zero mistake*,

menyediakan jasa yang memuaskan tanpa masalah.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada variabel *service recovery* (*distributive justice*( $X_1$ ), *procedural justice* ( $X_2$ ) dan *interactional justice* ( $X_3$ )) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan pimpinan PDAM Kota Padang dapat menerapkan *distributive justice* dengan baik kepada pelanggan, seperti tidak mengulur-ngulur waktu turun kelapangan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada pelanggan.
2. Diharapkan pimpinan PDAM Kota Padang dapat menerapkan *procedural justice* dengan baik kepada pelanggan dengan menekankan kepada setiap pegawai untuk bersikap *empathy* dalam melayani pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dalam menggunakan sarana air yang disediakan oleh PDAM Kota Padang serta dapat mempertahankan sikap pegawai

yang telah ada dalam menanggapi keluhan pelanggan.

3. Diharapkan pimpinan PDAM Kota Padang dapat menerapkan *interactional justice* dengan baik kepada pelanggan dengan menyediakan peralatan-peralatan yang lengkap agar keluhan pelanggan dapat teratasi dengan cepat sehingga pelanggan tidak merasa kecewa dengan fasilitas air yang ditawarkan oleh PDAM dan tetap menggunakan sarana air tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Edisi Revisi. Penerbit Alfabeta.
- Bhote, Keki R.1996, *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*. American Management Association.
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS*, Semarang: Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Kau, A.K. dan Loh, E.W.Y. 2006. *The effect of service recovery on consumer satisfaction: A comparison between complainants and non complainants*. *Journal of service marketing*, 20 (2), 101-111.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Nugroho, Bhuono, Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Sangadji, Etta, Mamang, dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Cv. Andi Offset.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka Utama.
- Yuliana, Rahmi. 2012. *Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang*. Dosen Tetap STIE Semarang. Jurnal STIE Semarang. VOL 4, No, 2, Edisi Juni 2012. ISSN: 2252.7826.