

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN ES TELER 77[®]**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi



RIRIS RAHMADANI

NIM. 1071001141

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2011**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Riris Rahmadani

NIM : 1071001141

Tanda Tangan :



Tanggal : 16 Agustus 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Riris Rahmadani
NIM : 1071001141
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan
Es Teler 77[®]

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Deddy Herdiansjah, MSc., MBA, PhD.

Penguji I : Muchsin S. Shihab, Ph.D

Penguji II : Ananda Fortunisa, SE., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 16 Agustus 2011



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Es Teler 77®”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. Deddy Herdiansjah, MSc., MBA, PhD, selaku Ketua Program Studi Manajemen dan sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran serta banyak memberikan saran dan masukan dalam mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini;
2. Muchsin Saggaff Shihab, Ph.D selaku dosen pembahas seminar yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan Tugas Akhir ini;
3. Ananda Fortunisa, SE., M.Si selaku dosen penguji pada sidang skripsi dan telah memberikan saran dalam penulisan Tugas Akhir ini;
4. Segenap dosen pengajar Universitas Bakrie yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan;
5. Orang tua tercinta Ibu dan Bapak serta adikku tersayang Refine yang telah memberikan kasih sayang, doa restu dan dukungan yang luar biasa baik moriil maupun materil hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini;
6. Bapak Heriyanto, Mas Akbar, dan seluruh staff serta karyawan Universitas Bakrie yang tidak dapat disebutkan satu per satu;
7. Jantera Aditya yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan doa serta nasihat selama penulisan Tugas Akhir ini hingga selesai;
8. Teman-teman Universitas Bakrie angkatan 2007 khususnya Zainal Abidin, Hardina Larasati, Laily Nurfitriya, Hasnia Mariarati, Hanna Caroline dan

Ziyad Abdullah Nahdi, teman-teman seperjuangan yang telah banyak memberi masukan, bantuan, dan motivasi satu sama lain;

9. Bapak Iqbal selaku *store manager* Es Teler 77[®] cabang Atrium Plaza yang telah memberikan informasi mengenai hal-hal yang dibutuhkan dalam penulisan Tugas Akhir ini;
10. Teman-temanku Fais yang telah memberikan semangat, dukungan dan nasihat selama proses penulisan Tugas Akhir, Oo' dan Boni yang telah membantu penulis dalam mendapatkan *software* dan bahan-bahan yang penulis butuhkan selama proses penulisan;
11. Seluruh responden Es Teler 77[®] yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner penelitian ini sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik;
12. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Amin.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan serta wawasan baik bagi penulis maupun para pembaca.

Jakarta, Agustus 2011

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Riris Rahmadani
NIM : 1071001141
Program Studi : Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis (*Business Research*)

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Es Teler 77®

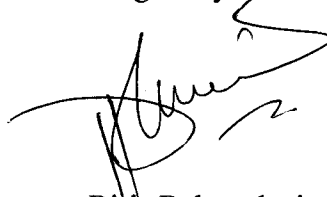
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 16 Agustus 2011

Yang menyatakan



Riris Rahmadani

PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ES TELER 77[®]

Riris Rahmadani¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service recovery* yang dibagi ke dalam tiga dimensi; *procedural justice*, *interactive justice* dan *outcome justice* terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan Es Teler 77[®] sebagai objek penelitian. Es Teler 77[®] merupakan salah satu restoran lokal di Indonesia yang sedang berkembang, sehingga kepuasan pelanggan pun menjadi prioritas utama termasuk kepuasan pelanggan dalam hal pemulihan layanan, khususnya penanganan keluhan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 170 responden yang merupakan pelanggan Es Teler 77[®] yang pernah melakukan keluhan di wilayah Jakarta. Dari hasil penelitian menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), didapatkan hasil bahwa dimensi *procedural justice* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu dengan nilai estimasi *standardize regression weight* sebesar 0,081, namun dimensi *interactive justice* dan *outcome justice* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai estimasi *standardize regression weight* sebesar 0,434 dan 0,790.

Kata kunci: *service recovery*, kepuasan pelanggan.

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

THE EFFECT OF SERVICE RECOVERY TOWARD CUSTOMER SATISFACTION ES TELER 77[®]

Riris Rahmadani²

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service recovery that divided into three dimensions: procedural justice, interactive justice, and outcome justice of customer satisfaction. This research uses Es Teler 77[®] as the object of research. Es Teler 77[®] is one of Indonesian's local restaurants that is growing, so customer satisfaction was a top priority, including customer satisfaction in terms of service recovery, especially complaint handling. The sample that used in this research amounted to 170 respondents who are Es Teler 77[®] customers who ever committed a complaint in the Jakarta area. From the results of research using Structural Equation Modeling (SEM), showed that the dimensions of procedural justice have positive effect and not significant on customer satisfaction with value estimation standardize the regression weight of 0.081, but the interactive dimension of justice and outcome justice have a positive and significant impact on customer satisfaction with an estimated value standardize regression weight of 0.434 and 0.790.

Keywords: service recovery, customer satisfaction.

² Student of Bakrie University, Management Major

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Batasan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. <i>Service Recovery</i>	11
2.1.1. <i>Procedural Justice</i>	14
2.1.2. <i>Interactive Justice</i>	15
2.1.3. <i>Outcome Justice</i>	15
2.2. Perilaku Keluhan	16
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4. Restoran Cepat Saji	21
2.5. Penelitian Terdahulu.....	23
2.6. Kerangka Pikiran	25
2.7. Hipotesis	26
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Populasi.....	27
3.3. Sampel	28
3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.1. Data Primer.....	30
3.5.2. Data Sekunder	30
3.6. Variabel Penelitian	30
3.7. Operasionalisasi Variabel Penelitian	31
3.8. Uji Instrumen Penelitian	34
3.8.1. Uji Validitas	34
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	35
3.9. Teknik Analisis Data	36

3.10. Uji Hipotesis.....	40
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Objek Penelitian	41
4.2. Karakteristik Responden.....	46
4.3. Analisis Deskriptif.....	48
4.3.1. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Procedural Justice</i>	48
4.3.2. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Interactive Justice</i>	50
4.3.3. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Outcome Justice</i>	51
4.3.4. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	52
4.4. Analisis Statistik.....	54
4.5. Uji Kesesuaian Model.....	57
4.6. Uji Hipotesis.....	59
4.6.1. Pengujian Hipotesis 1	60
4.6.2. Pengujian Hipotesis 2	61
4.6.3. Pengujian Hipotesis 3	62
BAB 5. PENUTUP	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	64
5.3. Saran	65
4.6.1. Implikasi Manajerial	65
4.6.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. <i>Indonesian Service Satisfaction Index 2009</i> Pada Restoran Cepat Saji	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian	32
Tabel 3.2. Skor Kepentingan Tiap Indikator Menurut Likert	36
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	46
Tabel 4.2. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Procedural Justice</i>	49
Tabel 4.3. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Interactive Justice</i>	50
Tabel 4.4. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Outcome Justice</i>	52
Tabel 4.5. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.6. <i>Confirmatory Factor Analysis And Reliability The Constructs</i>	54
Tabel 4.7. Nilai Korelasi Antar Dimensi	56
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	58
Tabel 4.9. Hasil Uji Hipotesis	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Tiga Dimensi Proses <i>Service Recovery</i>	16
Gambar 2.2. Kerangka Pikiran	25
Gambar 4.1. Susunan Karyawan Gerai Es Teler 77 [®]	43
Gambar 4.2. Model Pengukuran Untuk Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	73
Lampiran 2	Analisis Reliabilitas <i>Pre-Test</i> Dimensi <i>Procedural Justice</i>	76
Lampiran 3	Analisis Reliabilitas <i>Pre-Test</i> Dimensi <i>Interactive Justice</i>	76
Lampiran 4	Analisis Reliabilitas <i>Pre-Test</i> Dimensi <i>Outcome Justice</i>	77
Lampiran 5	Analisis Reliabilitas <i>Pre-Test</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	77
Lampiran 6	Analisis Validitas <i>Pre-Test</i>	78
Lampiran 7	Karakteristik Responden	87
Lampiran 8	Analisis Deskriptif	88
Lampiran 9	Analisis Reliabilitas Dimensi <i>Procedural Justice</i>	96
Lampiran 10	Analisis Reliabilitas Dimensi <i>Interactive Justice</i>	97
Lampiran 11	Analisis Reliabilitas Dimensi <i>Outcome Justice</i>	97
Lampiran 12	Analisis Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	98
Lampiran 13	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	98
Lampiran 14	Rekapitulasi Data	108