

**PENGARUH DISTRIBUTIVE JUSTICE, PROCEDURAL JUSTICE, DAN  
INTERACTIONAL JUSTICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTN  
CABANG YOGYAKARTA**

**Irfina**

**Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keadilan distributif, keadilan prosedural, dan keadilan interaksional terhadap kepuasan nasabah. Tujuan inti penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar kepuasan nasabah pada perbaikan suatu produk yang mengalami kegagalan jasa. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ialah melalui survey dengan menggunakan teknik kuesioner. Dalam penelitian ini banyaknya sampel yang diambil adalah 50 nasabah. Metode sampel yang digunakan adalah purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel yang dengan tujuan atau maksud tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengujian signifikansi menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,001 ( $0.001 < 0,05$ ). Nilai tersebut dapat membuktikan bahwa hipotesis  $H_3$  diterima, yang berarti bahwa variabel interactional justice mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan keadilan distributif dan keadilan procedural masing-masing mempunyai nilai signifikansi negatif.*

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

**Abstract**

The objective of this study is to analyze the effects of distributif justice, procedural fairness, and interactional justice on customer satisfaction. The core purpose of this study is to analyze how much customer satisfaction on the improvement of a product that experienced a service failure. The method used in data collection is through survey by using questionnaire technique. In this study the number of samples taken is 50 customers. The sample method used is purposive sampling that is the technique of determining the sample with the purpose or purpose. The results showed that the results of significance testing showed a probability value of 0.001 ( $0.001 < 0.05$ ). The value can prove that  $H_3$  hypothesis is accepted, which means that interactional justice variable has positive and significant influence to customer satisfaction. While distributive justice and procedural justice each have a negative significance value.

**Keywords :** *Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Customer Satisfaction.*