

ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP KEADILAN PEMULIHAN JASA PADA PT SKATINDO SARANA ACARA YOGYAKARTA

Ratna Estiviana

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pelanggan terhadap keadilan pemulihan jasa pada PT Skatindo Sarana Acara Yogyakarta. Pada penelitian ini penulis menggunakan sampel jenis *purposive sampling* dalam pengambilan sampel, sebesar 30 responden yang telah mewakili konsumen pengguna jasa PT Skatindo Sarana Acara Yogyakarta. Data yang digunakan adalah primer. Data primer dalam laporan ini berupa data hasil kuesioner yang diberikan kepada responden. Data diperoleh dengan cara memberikan pertanyaan langsung kepada responden dengan bentuk pertanyaan yang sederhana sehingga memudahkan responden untuk memberikan jawaban. Metode yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Tahap perhitungan menggunakan nilai rata-rata (*mean*) pada setiap indikator. Hasil analisis menunjukkan Persepsi pelanggan pada keadilan pemulihan layanan mulai dari *distributive justice*, pada indikator hasil adil memiliki hasil rata-rata 2,83 yang artinya 'setuju', tidak mendapatkan yang sepatutnya diterima memiliki hasil rata-rata 2,16 yang artinya 'tidak setuju'. Mengatasi masalah memiliki hasil rata-rata 2,96 yang artinya 'setuju', dan hasil yang diterima tidak baik memiliki hasil rata-rata 2,43 yang artinya 'tidak setuju'. Pada *procedural justice* indikator waktu mengatasi masalah lama memiliki hasil rata-rata 3 yang artinya 'setuju', artinya persepsi konsumen belum sesuai dengan yang diharapkan, serta fleksibilitas memadahi dalam menangani masalah memiliki hasil rata-rata 2,56 yang artinya 'setuju'. Pada *interactional justice* karyawan perhatian pada masalah memiliki hasil rata-rata 2,96 yang artinya 'setuju', karyawan tidak melakukan upaya yang tepat dalam mengatasi masalah memiliki hasil rata-rata 2,46 yang artinya 'tidak setuju', serta komunikasi karyawan baik dengan konsumen memiliki hasil rata-rata 3,06 yang artinya 'setuju', dan karyawan tidak respek dengan konsumen memiliki hasil rata-rata 2,23 yang artinya 'tidak setuju'.

Kata Kunci: *Persepsi Pelanggan, Keadilan Pemulihan Jasa, Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice*

**ANALYSIS OF CUSTOMER PERCEPTION TOWARDS JUSTICE
RECOVERY SERVICES AT PT SKATINDO SARANA ACARA
YOGYAKARTA**

Ratna Estiviana

Abstract

This study aims to analyze customer perceptions of fairness in service recovery at PT Skatindo Sarana Acara Yogyakarta. In this study, the authors used purposive sampling type in sampling, amounting to 30 respondents who have represented consumers who use PT Skatindo Sarana Acara Yogyakarta. The data used are primary. Primary data in this report were taken by distributing questionnaires to respondents. Data is obtained by giving direct questions to respondents in the form of simple questions so that it makes it easier for respondents to provide answers. The method used is quantitative analysis. The calculation phase uses the average (mean) value for each indicator. The results of the analysis show that customer perceptions of service recovery justice start from distributive justice, the fair results indicator has an average result of 2,83 which means 'agree', not getting what deserves to be accepted has an average result of 2,16 which means 'disagree'. Overcoming the problem has a mean result of 2,96 which means 'agree', and the results received are not good has a mean result of 2,43 which means 'disagree'. In procedural justice, the indicator of time to overcome problems has an average result of 3 which means 'agree', meaning that consumer perceptions are not as expected, and adequate flexibility in handling problems has an average result of 2,56 which means 'agree'. In interactional justice, employees attention to problems has an average result of 2,96 which means 'agree', employees who do not make the right efforts to solve the problem have an average result of 2,46 which means 'disagree', and employee communication is good with consumers have an average result of 3,06 which means 'agree', and employees who do not respect consumers have an average result of 2,23 which means 'disagree'.

Keywords: *Customer Perception, Service Recovery Justice, Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice.*