

DOI : <https://doi.org/10.24123/jbt.v7i1.5335>

PERAN KEADILAN PROSEDURAL DAN KEADILAN ANTAR PRIBADI DALAM MENENTUKAN KEBERHASILAN DAN KEPUASAN PENANGANAN KOMPLAIN

Angga Pandu Wijaya¹, Widya Prananta², Made Virma Permana³

^{1,2,3}Universitas Negeri Semarang; Semarang, Indonesia

Email: apwijaya@mail.unnes.ac.id

Masuk 9 Desember 2022, Terbit 30 Juni 2023

Abstract

Service companies often face complaints due to the challenges of providing standardized services. Unlike manufacturers that produce standardized products using machines, service companies are more susceptible to consumer complaints. Procedural justice and interpersonal justice are factors that determine the success rate of complaint handling. This study aims to examine the impact of procedural justice and interpersonal justice on complaint satisfaction through complaint handling. The study adopted a quantitative approach and involved a sample of 181 respondents, specifically consumers who have filed complaints with service companies. The test results demonstrate that both procedural justice and interpersonal justice significantly influence the effectiveness of complaint handling. The research also confirms that complaint satisfaction is influenced by both procedural justice and interpersonal justice. The study's findings indicate that successful complaint handling partially mediates the relationship between procedural justice, interpersonal justice, and complaint satisfaction. This research underscores the importance of procedural justice and interpersonal justice for service companies. They should prioritize complaint handling to establish customer loyalty and prevent negative word-of-mouth.

Keywords: *Procedural Justice; Interpersonal Justice; Complaint Handling; Complaint Satisfaction*

Pendahuluan

Kepuasan layanan merupakan aspek utama dalam kegiatan pemasaran untuk memperoleh loyalitas pelanggan. Kepuasan layanan yang memenuhi kriteria akan memperoleh pelanggan yang loyal serta memperoleh citra yang baik dalam masyarakat. Proses pelayanan kepada konsumen terkadang tetap menemui kendala yaitu adanya ketidakpuasan dalam pelayanan sehingga memunculkan adanya komplain dari pelanggan. Kemunculan komplain merupakan bagian yang penting untuk meningkatkan evaluasi pada pelayanan. Yan et al., (2021) menyatakan komplain merupakan bagian dari pengawasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen, sehingga pada saat konsumen mendapati adanya ketidaksesuaian ekspektasi dan kenyataan akan memunculkan sebuah komplain. Untuk menanggapi suatu komplain suatu perusahaan membutuhkan penanganan yang khusus dengan tujuan memecahkan masalah dan

meningkatkan loyalitas. Peran penting penanganan komplain adalah dapat meretensi perpindahan pelanggan kepada kompetitor dan memunculkan loyalitas yang lebih kuat (Aminu & Polytechnic, 2012).

Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa mempunyai sensitivitas yang tinggi karena pada sulit melakukan standarisasi layanan meskipun sudah memberikan pelatihan kepada karyawan. Apabila suatu perusahaan tidak mampu memenuhi ekspektasi pelanggan atau terdapat layanan yang kurang memuaskan maka berpotensi memunculkan suatu komplain. Melayani konsumen pada bidang jasa merupakan bagian yang sensitif, artinya terdapat celah ketika ekspektasi konsumen tidak terpenuhi (Garín-Muñoz et al., 2016). Masih terdapat keterbatasan riset sebelumnya yang fokus pada penanganan komplain. Disisi yang lain, terdapat urgensi untuk menganalisis penanganan komplain untuk menjaga loyalitas pelanggan dan menghindari *word of mouth* yang negatif. Hoang (2020) menegaskan pada saat penanganan komplain tidak memenuhi ekspektasi, ketidakpuasan konsumen menghasilkan *negative word of mouth*.

Penelitian terdahulu masih sebatas mengidentifikasi penanganan komplain secara umum, seperti penelitian Simanjuntak & Hamimi (2019), fokus pada keberadaan service center (Sari et al., 2021), dan proses dalam pengajuan komplain (Sofica et al., 2019). Belum banyak penelitian yang mengeksplorasi tentang keadilan, seperti keadilan prosedural dan keadilan antar pribadi yang berpengaruh pada keberhasilan penanganan komplain. Penelitian ini menguji pengaruh keadilan prosedural dan keadilan antar pribadi terhadap keberhasilan penanganan komplain terhadap kepuasan penanganan komplain.

Hipotesis 1: keadilan prosedural berpengaruh positif terhadap keberhasilan penanganan komplain.

Tindakan dalam melakukan penanganan komplain memerlukan suatu prosedur yang berlaku dalam perusahaan. Penanganan komplain yang sesuai dengan persyaratan yang berlaku dan prosedur yang baku akan memunculkan adanya suatu kepuasan yang dilatarbelakangi oleh terselesaikannya masalah (Berry et al., 2018). Seorang konsumen yang melakukan komplain dilatarbelakangi oleh adanya masalah terkait dengan layanan, sehingga pada saat masalah tersebut dapat terselesaikan maka komplain tidak lagi muncul sebagai konsekuensi ketika komplain dapat tertangani dengan baik berdasarkan prosedur yang berlaku maka terdapat kemunculan kepuasan terhadap kepuasan konsumen tersebut. Pada saat konsumen merasa bahwa komplain yang diajukan tertangani sesuai prosedur dan ekspektasi maka kepuasan konsumen pada penanganan komplain terwujud (Walter & Ezema, 2016).

Hipotesis 2: keadilan Prosedural berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penanganan komplain.

Keadilan antar pribadi merupakan bagian penting dalam proses penanganan komplain. Keadilan antar pribadi merupakan bagian yang menentukan tingkat keberhasilan komplain dengan indikator bahwa seseorang dapat dilayani tanpa membedakan individu tertentu. Penelitian Kabare et al., (2019) menunjukkan bahwa keadilan antar pribadi menentukan tingkat keberhasilan komplain. Pada saat perusahaan memberikan pelayanan komplain dengan tidak membedakan antar individu dan disamaratakan artinya perusahaan memberikan penghargaan atas evaluasi konsumen. Ketika konsumen tidak dibedakan maka persepsi keberhasilan dalam menangani komplain muncul. Perusahaan memperhatikan komplain yang disampaikan berdasarkan urutan waktu dan prioritas. Keadilan antar pribadi memiliki peranan penting dalam menentukan keberhasilan penanganan komplain (Shams et al., 2020).

Hipotesis 3: keadilan antar pribadi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan penanganan komplain.

Keadilan antar pribadi merupakan suatu bentuk penyamarataan dengan tidak membedakan antara konsumen. Ketika suatu perusahaan dapat melakukan penanganan komplain dengan baik maka terdapat suatu penyamaan antara individu dengan berdasarkan pada kebutuhan komplain tersebut. Suatu penanganan komplain membutuhkan suatu tindak lanjut yang didasarkan pada prioritas dan skala konsumen. Ketika suatu konsumen mengajukan komplain pada suatu waktu tertentu maka diperlukan adanya suatu tindak lanjut yang cepat (Rahman et al., 2015). Kepuasan muncul disebabkan oleh persepsi individu dan penilaian atas komplain yang disampaikan kepada perusahaan telah dapat ditangani tanpa adanya perbedaan individu tertentu. Ketika penanganan komplain dapat dilakukan secara optimal maka konsumen akan memiliki suatu kepuasan terhadap keberhasilan penanganan komplain (Hayes et al., 2021). Penanganan komplain telah dilakukan dengan optimal dan profesional memunculkan adanya suatu kepuasan yang berimplikasi positif pada citra perusahaan.

Hipotesis 4: keadilan antar pribadi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penanganan komplain.

Keberhasilan penanganan komplain merupakan suatu indikasi bahwa permasalahan terkait dengan layanan perusahaan telah dapat diselesaikan (Coleff, 2020). Penanganan yang dilakukan dengan baik memiliki indikator bahwa masalah yang disampaikan telah dapat diselesaikan dengan optimal dan konsumen mendapatkan jawaban serta hak-hak yang sudah seharusnya disampaikan kepada konsumen oleh perusahaan (Tolba et al., 2015). Ketika konsumen telah dapat memperoleh kejelasan dan masalah terselesaikan maka muncul suatu kepuasan terhadap pelayanan yang disampaikan. Penanganan komplain yang baik akan berimplikasi pada kepuasan dalam penanganan komplain. Suatu kepuasan muncul pada saat konsumen telah dapat menyelesaikan masalah atau konflik dengan perusahaan.

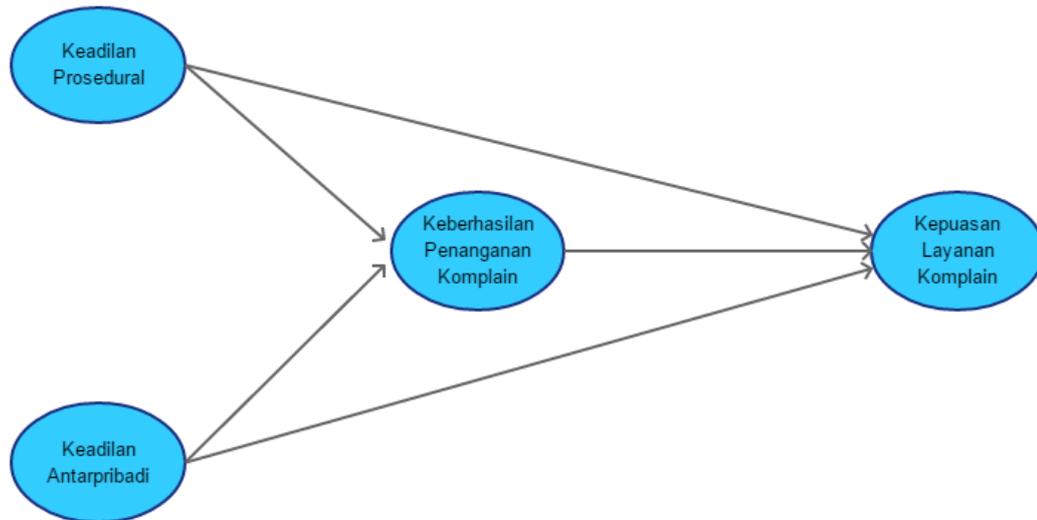
Hipotesis 5: keberhasilan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penanganan komplain.

Kombinasi antara keadilan prosedural dan keadilan antarpribadi memunculkan keberhasilan penanganan komplain. Komplain dapat dinyatakan berhasil apabila individu telah mendapatkan penyelesaian permasalahannya dengan perusahaan. Dasar penyelesaian masalah pada perusahaan adalah dapat ditangani keluhan pelanggan dengan berdasarkan prosedur yang berlaku dan tanpa membedakan antara individu yang menyampaikan. Keberhasilan tersebut ditentukan pada standar operasional yang telah baku (Yan et al., 2021). Perusahaan diwajibkan untuk memiliki suatu standar operasional yang baku terkait dengan penanganan komplain. Ketika suatu konsumen menyampaikan keluhan atas layanan perusahaan maka terdapat suatu prosedur yang jelas terkait dengan tahapan-tahapan yang perlu untuk dilakukan serta dokumen yang dibutuhkan untuk menyampaikan keluhan tersebut. Ketika perusahaan tidak memiliki adanya standar yang baku maka terdapat suatu potensi bahwa konsumen mengalami kesulitan untuk menyampaikan komplain serta tahapan yang masih belum jelas diketahui akan memberikan kesulitan yang dapat mengurangi tingkat keberhasilan penanganan komplain (Creutzfeldt, 2014).

Hipotesis 6: keberhasilan penanganan komplain memediasi pengaruh keadilan prosedural terhadap kepuasan penanganan komplain.

Hipotesis 7: Keberhasilan penanganan komplain memediasi pengaruh keadilan antarpribadi terhadap kepuasan penanganan komplain.

Kerangka penelitian sebagaimana tampak pada Gambar 1 menunjukkan variabel independen penelitian adalah keadilan prosedural dan keadilan antarpribadi. Penelitian fokus tentang peran keadilan dalam merespon komplain konsumen dengan variabel mediasi adalah keberhasilan penanganan komplain. Penelitian turut mempergunakan variabel dependen yaitu, kepuasan layanan komplain. Kerangka berpikir penelitian menginvestigasi secara komprehensif tentang keadilan dan keberhasilan penanganan komplain serta implikasinya pada kepuasan.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Metode Penelitian

Penelitian ini mempergunakan pendekatan kuantitatif, yaitu suatu metode pengujian data numerik dan prosedur statistik untuk menganalisis dan menjelaskan fenomena sosial. Tujuan utama pendekatan kuantitatif adalah mengidentifikasi hubungan antara variabel, memprediksi perilaku, dan menguji teori-teori melalui analisis statistik yang objektif. Penelitian kausal dipergunakan dalam penelitian, yaitu upaya untuk mengidentifikasi dan memahami hubungan sebab-akibat antara variabel. Penelitian kausal bertujuan untuk menentukan apakah ada hubungan sebab-akibat antara suatu variabel independen dan variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan komplain pada perusahaan jasa. Perusahaan jasa yang termasuk dalam penelitian ini adalah perusahaan yang menjual layanan kepada konsumen, yaitu perbankan, biro wisata, provider telekomunikasi, jasa ekspedisi. Secara umum penelitian ini hanya membatasi pada pengguna jasa karena sensitif terhadap layanan. Jumlah sampel yang terlibat dalam penelitian berjumlah 181 responden, mengacu pada Hair et al., (2014). Variabel penelitian mempergunakan keadilan prosedural yang diadaptasi dari penelitian terdahulu seperti(Ding & Lii, 2016; Kim et al., 2019). Variabel keadilan antarpribadi diadopsi dari penelitian(Park et al., 2014). Keberhasilan penanganan komplain diadaptasi dari penelitian terdahulu seperti(Armstrong et al., 2021; Garín-Muñoz et al., 2016). Kepuasan komplain diadaptasi dari(Istanbulluoglu, 2017; Tolba et al., 2015).

Pengumpulan data penelitian dilakukan kepada responden untuk menganalisis jawaban terkait dengan penanganan komplain baik secara keadilan prosedural maupun

keadilan antarpribadi. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis dengan mempergunakan deskriptif statistik beserta uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis, dan Model Fit. Uji validitas korelasi Pearson membantu peneliti dalam menentukan apakah hubungan antara dua variabel memiliki kekuatan dan signifikansi yang cukup untuk dianggap valid dan dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas. *Cronbach's alpha* dipergunakan untuk mengukur reliabilitas dengan menghitung item-item dalam instrumen pengukuran saling berkorelasi atau konsisten satu sama lain. Data dianalisis dengan mempergunakan analisis SEM-AMOS untuk menguji pengaruh keadilan prosedural, keadilan antar pribadi, keberhasilan penanganan komplain, dan kepuasan penanganan komplain. *Structural Equation Modeling* (SEM) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel dalam suatu model teoritis (Byrne, 2020). SEM dapat mengintegrasikan analisis regresi, analisis faktor, dan analisis jalur. Model teoritis diwakili oleh persamaan struktural yang menghubungkan variabel-variabel dengan panah atau jalur. Model ini dapat terdiri dari variabel *laten* dan variabel *manifest*.

Hasil dan Pembahasan

Pada hasil penelitian akan disajikan uji validitas, uji reliabilitas, hasil uji hipotesis, beserta model Fit.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan korelasi pearson untuk mengetahui bahwa suatu indikator telah sesuai untuk pengukuran. Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa seluruh indikator penelitian telah valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Korelasi Pearson
Keadilan Prosedural	KP1	0,774**
	KP2	0,755**
	KP3	0,784**
	KP4	0,676**
Keadilan Antarpribadi	KA1	0,693**
	KA2	0,688**
	KA3	0,712**
Keberhasilan Penanganan Komplain	KPK1	0,691**
	KPK2	0,655**
	KPK3	0,704**
Kepuasan Layanan Komplain	KK1	0,732**
	KK2	0,715**
	KK3	0,738**

**sig pada 0,05

Hasil Uji Reliabilitas

Pengukuran uji reliabilitas didasarkan pada *cronbach's alpha*. Hasil *cronbach's alpha* yang menunjukkan nilai $\geq 0,7$ menandakan bahwa variabel dinyatakan reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Cronbach Alpha
Keadilan Prosedural	0,804
Keadilan Antarpribadi	0,831
Keberhasilan Penanganan Komplain	0,814
Kepuasan Layanan Komplain	0,842

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 3. Hasil Pengaruh Langsung

Hipotesis	Keterangan	S.E.	P	Label	Hasil
Hipotesis 1	KP -> KPK	,317	3,734	***	Terdukung
Hipotesis 2	KP -> KK	,366	4,460	***	Terdukung
Hipotesis 3	KAP -> KPK	,622	8,660	***	Terdukung
Hipotesis 4	KAP -> KK	,170	2,021	,043	Terdukung
Hipotesis 5	KPK -> KK	,374	4,468	***	Terdukung

Keterangan: Keadilan Prosedural (KP), Keadilan Antarpribadi (KAP), Keberhasilan Penanganan Komplain (KPK), Kepuasan Layanan Komplain (KK).

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada Tabel 3, dapat diketahui bahwa pengaruh keadilan prosedural terhadap keberhasilan penanganan complain menunjukkan pengaruh positif dan signifikan ($\alpha=3,734$; sig 0,001). Keadilan prosedural berpengaruh terhadap kepuasan layanan komplain menunjukkan hasil positif dan signifikan ($\alpha=4,460$; sig 0,001). Keadilan antarpribadi berpengaruh terhadap keberhasilan penanganan komplain menunjukkan hasil positif dan signifikan ($\alpha=8,660$; sig 0,001). Keadilan antarpribadi berpengaruh terhadap kepuasan layanan komplain menunjukkan hasil positif dan signifikan ($\alpha=2,021$; sig 0,043). Keberhasilan penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan layanan komplain menunjukkan hasil positif dan signifikan ($\alpha=4,468$; sig 0,001). Hipotesis 6 dan hipotesis 7, sebagaimana tampak pada Tabel 4, menguji pengaruh mediasi dilakukan dengan menggunakan *Sobel Test*. Hasil uji Sobel menunjukkan bahwa keberhasilan penanganan komplain memediasi pengaruh keadilan prosedural terhadap kepuasan layanan komplain menunjukkan hasil positif dan signifikan ($\alpha=8,387$; sig 0,001). Hasil pengujian turut membuktikan bahwa keberhasilan penanganan komplain memediasi pengaruh keadilan antarpribadi terhadap kepuasan layanan komplain menunjukkan hasil positif dan signifikan ($\alpha=9,066$; sig 0,001).

Tabel 4. Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis	Keterangan	S.E.	P	Label	Hasil
Hipotesis 6	KP -> KK	1,989	8,387	***	Terdukung
Hipotesis 7	KAP -> KK	4,267	9,066	***	Terdukung

Model Fit

Tabel 5. Hasil Uji Model Fit

Model Fit	Nilai	Kategori
Chi Square	0,000	Baik
RMSEA	0,636	Baik
RMR	0,000	Baik

Berdasarkan hasil uji, dapat diketahui bahwa model fit pada AMOS telah terpenuhi, sehingga model dapat dikatakan baik.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa pengaruh keadilan prosedural terhadap keberhasilan penanganan komplain berpengaruh secara positif dan signifikan. Penelitian ini menegaskan bahwa ketika seorang individu memperoleh pelayanan pengaduan komplain yang sesuai dengan prosedur maka berperan penting dalam menentukan keberhasilan penanganan komplain. Komplain merupakan suatu keadaan dimana pelanggan menyampaikan keluhan berkaitan dengan pelayanan yang disebabkan adanya ketidakpuasan (Claro et al., 2014). Ketika komplain tersebut ditangani dengan langkah-langkah yang tepat maka dapat menjadikan suatu penanganan komplain yang dapat menghasilkan aspek positif dari kedua belah pihak. Aspek positif yang dimaksud adalah pada sisi konsumen pelanggan memperoleh hak-hak dalam menyampaikan kekecewaan terhadap layanan. Aspek positif dari sisi perusahaan adalah dengan adanya pengajuan komplain tersebut adalah mengurangi kekecewaan konsumen (Istanbulluoglu, 2017), sehingga perusahaan telah memenuhi kewajibannya untuk memberikan layanan yang terbaik. Selain itu, perusahaan dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pelanggan. Penelitian Limantoro et al., (2016) menunjukkan bahwa adanya suatu komplain yang ditangani dengan prosedur yang berlaku dapat memberikan persepsi yang lebih baik karena memiliki tata urutan yang lebih jelas. Pelayanan komplain yang distandarkan melalui serangkaian tahapan-tahapan menghasilkan suatu keberhasilan penanganan komplain (Williams et al., 2021).

Penyelesaian penanganan komplain yang didasarkan pada prosedur yang berlaku menciptakan suatu kepuasan. Penelitian ini menemukan bahwa ketika prosedur yang telah dibuat oleh perusahaan dalam penanganan komplain dengan alur tertentu, maka mendorong penyelesaian penanganan dan menciptakan suatu kepuasan. Penanganan komplain tidak hanya berkaitan dengan masalah utama namun terkait dengan tata cara penyelesaian yang sesuai dengan prosedur. Keadilan prosedural memiliki peranan penting dalam menentukan keberhasilan penanganan komplain serta menciptakan kepuasan yang muncul dari keberhasilan tersebut. Suatu keadilan prosedural memiliki peranan dalam menjadikan setiap individu memiliki hak dalam menyampaikan keluhan terkait dengan layanan yang disusun oleh perusahaan (Kim et al., 2019). Peran penting keadilan prosedural adalah menciptakan suatu kepastian bahwa penanganan komplain memiliki alur yang jelas serta pelanggan memiliki hak untuk mengajukan komplain. Keadilan prosedural merupakan suatu tata cara yang dilalui dengan prosedur tertentu untuk mendapatkan hak konsumen dalam mengajukan keluhan (Jahandideh et al., 2014). Kepuasan adalah indikasi bahwa penanganan komplain telah dilakukan dengan baik dan berhasil sehingga menghasilkan suatu keputusan yang dapat melegakan bagi kedua belah pihak (Arianto, 2019).

Keadilan antarpribadi merupakan bagian penting untuk menentukan keberhasilan penanganan komplain. Individu yang menyampaikan komplain dari layanan yang telah diberikan perusahaan memiliki hak untuk menyampaikan kekecewaan terkait dengan layanan tersebut (Ding & Lii, 2016; Wibawa et al., 2019). Keadilan antar pribadi tidak membentuk sekat-sekat antar individu berkaitan dengan penanganan komplain. Peran penting keadilan antarpribadi adalah menciptakan suatu keberhasilan komplain melalui komitmen perusahaan serta keadilan yang tercipta dengan penanganan komplain yang setara (Khairani et al., 2021). Proporsi persamaan serta kesetaraan adalah kunci dalam keberhasilan penanganan komplain yang dapat meningkatkan dan menghindari adanya perpindahan konsumen kepada produk yang lain. Keadilan antarpribadi berpengaruh

terhadap kepuasan penanganan komplain, sehingga menciptakan rasa puas terkait dengan penanganan keluhan yang disampaikan pelanggan (Park et al., 2014). Peran penting keadilan antarpribadi adalah membentuk suatu kesetaraan dan kesamaan pelayanan, sehingga pengaduan keluhan maka mendapatkan pelayanan yang proporsional. Hasil penelitian sejalan dengan riset terdahulu yang menyatakan keadilan antar pribadi adalah kunci dalam menentukan kepuasan pelanggan (Simanjuntak & Hamimi, 2019).

Keberhasilan penanganan komplain telah terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penanganan komplain. Keberhasilan merupakan suatu bentuk indikator bahwa perusahaan telah berhasil dalam menyampaikan informasi serta memberikan pelayanan terkait dengan keluhan pelanggan. Keberhasilan penanganan komplain ditandai oleh selesainya permasalahan yang muncul atau terhentinya keluhan yang disampaikan konsumen kepada perusahaan (Limantoro et al., 2016). Pengaduan atau komplain merupakan bagian dari pengawasan yang dilakukan oleh pelanggan untuk membentuk adanya suatu perencanaan dan pelaksanaan perusahaan yang lebih baik di masa yang akan datang. Peran penting penanganan komplain adalah dapat terselesaikannya permasalahan konsumen, sehingga meningkatkan loyalitas serta mengurangi adanya perpindahan kepada kompetitor. Penelitian ini telah membuktikan bahwa dengan adanya keberhasilan penanganan komplain maka berpengaruh terhadap kepuasan. Adanya kepuasan penanganan komplain mengindikasikan bahwa pelanggan telah mendapatkan respon yang positif atas aduannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penanganan komplain memediasi pengaruh keadilan prosedural terhadap kepuasan penanganan komplain. Keadilan prosedural adalah suatu bentuk layanan yang telah tertata secara baku. Penataan layanan komplain tersebut berimplikasi pada kepuasan yang telah terbentuk dari keberhasilan. Suatu keberhasilan merupakan penentu yang memunculkan kepuasan dalam menangani komplain (Choi & Bum, 2021). Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penanganan komplain memediasi secara parsial pengaruh keadilan prosedural terhadap kepuasan penanganan komplain. Artinya penanganan komplain dapat melalui keberhasilan atau penanganan komplain dapat secara langsung memunculkan kepuasan. Penelitian ini menegaskan bahwa peran keadilan prosedural adalah aspek yang sangat esensial dalam penanganan komplain. Keadilan prosedural memiliki pengaruh terhadap keberhasilan penanganan komplain maupun kepuasan penanganan komplain. Tata aturan yang telah baku dalam perusahaan terkait dengan penanganan komplain merupakan penentu kepuasan dan keberhasilan ketika pelanggan mengalami keluhan (Simon et al., 2015). Keadilan antarpribadi turut menentukan keberhasilan penanganan komplain dan berpengaruh terhadap kepuasan penanganan komplain. Penelitian membuktikan bahwa keberhasilan penanganan komplain memediasi secara parsial pengaruh keadilan antarpribadi terhadap kepuasan penanganan komplain. Penelitian ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor penting yang dipengaruhi oleh adanya keadilan antara individu yang menandakan bahwa terdapat persamaan penanganan komplain. Keadilan antar pribadi merupakan suatu bentuk persamaan antar pelanggan, sehingga tidak terdapat adanya perbedaan yang mewujudkan kesenjangan antar individu (Wendel et al., 2011). Kepuasan merupakan suatu perwujudan ekspektasi dan penanganan komplain yang sesungguhnya, sehingga perbandingan tersebut akan menghasilkan suatu kepuasan yang berkaitan dengan komplain. Penelitian ini menunjukkan bahwa peran penting keberhasilan penanganan komplain untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan pada saat mengajukan keluhan pada perusahaan.

Simpulan dan Saran

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh keadilan prosedural dan keadilan antarpribadi terhadap keberhasilan penanganan komplain dan kepuasan penanganan komplain. Penelitian dilakukan kepada responden yang telah melakukan komplain pada layanan yang kurang optimal, khususnya pada perusahaan jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan prosedural berpengaruh terhadap keberhasilan penanganan komplain dan kepuasan penanganan komplain. Penelitian membuktikan bahwa keadilan antarpribadi berpengaruh terhadap keberhasilan penanganan komplain dan kepuasan penanganan komplain. Penelitian mengindikasikan bahwa keberhasilan penanganan komplain memediasi secara parsial baik keadilan prosedural maupun keadilan antarpribadi terhadap kepuasan pelanggan terkait dengan layanan komplain yang diajukan. Penelitian ini mengindikasikan bahwa peran penting untuk membuat suatu prosedur atau tata aturan baku yang dapat menjadi panduan pada saat pengajuan keluhan kepada perusahaan. Suatu aturan baku dapat menjadikan pelanggan menjadi lebih mudah untuk mengajukan komplain beserta tata caranya, sehingga mengindikasikan bahwa perusahaan mempunyai prosedur untuk menindaklanjuti keluhan. Persamaan derajat antar pelanggan merupakan suatu kunci yang mengindikasikan bahwa perusahaan memperlakukan aduan dengan setara.

Acknowledgement

Penulis menyampaikan terimakasih kepada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Negeri Semarang atas dukungan dalam pelaksanaan penelitian.

Daftar Pustaka

- Aminu, S. A., & Polytechnic, L. S. (2012). Empirical Investigation Of The Effect Of Relationship Marketing On Banks Customer Loyalty In Nigeria. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 4(October).
- Arianto, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Alfamart Roda Hias Serpong. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(1). <https://doi.org/10.32493/jee.v2i1.3512>
- Armstrong, C., Kulczynski, A., & Brennan, S. (2021). Cue the complaint: the visual cues of Facebook business pages and their influence on consumer complaint behaviour. *Journal of Marketing Management*, 37(11–12). <https://doi.org/10.1080/0267257X.2021.1934085>
- Berry, R., Tanford, S., Montgomery, R., & Green, A. J. (2018). How We Complain: The Effect of Personality on Consumer Complaint Channels. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 42(1). <https://doi.org/10.1177/1096348014550921>
- Byrne, B. M. (2020). SEM With AMOS. *Structural Equation Modeling With AMOS*.
- Choi, C., & Bum, C. H. (2021). A comparative study of differences in consumers' impulse buying behaviour, purchase satisfaction, and complaint behaviour based on types of product purchased. *Sport Mont*, 18(1). <https://doi.org/10.26773/smj.201009>
- Claro, D. P., Fragoso, A. F. G. R., Laban Neto, S. A., & Claro, P. B. de O. (2014). Consumer complaints and company market value. *BAR - Brazilian Administration Review*, 11(3). <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2014130004>

- Coleff, J. (2020). Can consumer complaints reduce product reliability? Should we worry? *Journal of Economics and Management Strategy*, 29(1). <https://doi.org/10.1111/jems.12335>
- Creutzfeldt, N. (2014). How Important is Procedural Justice for Consumer Dispute Resolution? A Case Study of an Ombudsman Model for European Consumers. In *Journal of Consumer Policy* (Vol. 37, Issue 4). <https://doi.org/10.1007/s10603-014-9269-x>
- Ding, M. C., & Lii, Y. S. (2016). Handling online service recovery: Effects of perceived justice on online games. *Telematics and Informatics*, 33(4). <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.02.001>
- Garín-Muñoz, T., Pérez-Amaral, T., Gijón, C., & López, R. (2016). Consumer complaint behaviour in telecommunications: The case of mobile phone users in Spain. *Telecommunications Policy*, 40(8). <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2015.05.002>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis Seventh Edition*. In *Pearson New International*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-01517-0_3
- Hayes, R. M., Jiang, F., & Pan, Y. (2021). Voice of the Customers: Local Trust Culture and Consumer Complaints to the CFPB. *Journal of Accounting Research*, 59(3). <https://doi.org/10.1111/1475-679X.12364>
- HOANG, C. C. (2020). Negative Emotions and Coping Behaviors of Passenger in the Airline Industry, Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10). <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.865>
- Istanbulluoglu, D. (2017). Complaint handling on social media: The impact of multiple response times on consumer satisfaction. *Computers in Human Behavior*, 74. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.04.016>
- Jahandideh, B., Golmohammadi, A., Meng, F., O’Gorman, K. D., & Taheri, B. (2014). Cross-cultural comparison of Chinese and Arab consumer complaint behavior in the hotel context. *International Journal of Hospitality Management*, 41. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.04.011>
- Kabare, N., Mwangi, A. W., & Wanjau, K. (2019). Influence of Consumer Complaints Handling On Consumer Satisfaction in Dairy Milk Processors in Kenya. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, 8(1). <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v8i1.187>
- Khairani, Z., Kamilah, F., & Soviyanti, E. (2021). Perilaku Komplain Konsumen Di Kota Pekanbaru Pada Pelayanan Toko Online. *Jurnal Economica*, IX(2).
- Kim, T., John, L. K., Rogers, T., & Norton, M. I. (2019). Procedural justice and the risks of consumer voting. *Management Science*, 65(11). <https://doi.org/10.1287/mnsc.2018.3181>

- Kusdiana Sari, L., Akiriningsih, T., & Yudi Nugroho, B. (2021). Pengaruh Strategi Service Center dalam Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Tamu pada Resinda Hotel Karawang. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(1). <https://doi.org/10.53691/jpi.v17i1.135>
- Limantoro, K. J., Bastari, R. P., & Jokom, R. (2016). Analisa motivasi dan tipe perilaku komplain konsumen terhadap. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 4(2).
- Park, S. G., Kim, K., & O'Neill, M. (2014). Complaint behavior intentions and expectation of service recovery in individualistic and collectivistic cultures. *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*, 8(3). <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-12-2013-0084>
- Rahman, M. K. B. A., Haron, S. A., Paim, L. H., Othman, M., Osman, S., & Othman, A. K. (2015). Construct validation of consumer complaint behavioral scale in the Malaysian mobile phone services industry. *Asian Social Science*, 11(24). <https://doi.org/10.5539/ass.v11n24p6>
- Shams, G., Rehman, M. A., Samad, S., & Rather, R. A. (2020). The impact of the magnitude of service failure and complaint handling on satisfaction and brand credibility in the banking industry. *Journal of Financial Services Marketing*, 25(1–2). <https://doi.org/10.1057/s41264-020-00070-0>
- Simanjuntak, M., & Hamimi, U. . (2019). Penanganan Komplain dan Komunikasi Word-Of-Mouth (WOM). *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 12(1). <https://doi.org/10.24156/jikk.2019.12.1.75>
- Simon, F., Tossan, V., & Guesquière, C. C. (2015). The relative impact of gratitude and transactional satisfaction on post-complaint consumer response. *Marketing Letters*, 26(2). <https://doi.org/10.1007/s11002-013-9271-0>
- Sofica, V., Widiatmoko, A., & Novel, K. (2019). Program Complaint Online Untuk Departemen EDP Pada PT Indomarco Prismatama Cabang Bekasi Menggunakan Framework CodeIgniter. *Jurnal Bianglala Informatika*, 7(2).
- Tolba, A., Seoudi, I., Meshreki, H., & Shimy, M. (2015). Effect of Justice in Complaint Handling on Customer Loyalty: Evidence from Egypt. *Global Journal of Business Research*, 9(3), 1–14.
- Walter, B., & Ezema, S. (2016). Complaint Handling and Post-Complaint Satisfaction of Customers of Eateries in Port Harcourt, Nigeria. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 3(12).
- Wendel, S., De Jong, J. D., & Curfs, E. C. (2011). Consumer evaluation of complaint handling in the Dutch health insurance market. *BMC Health Services Research*, 11. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-310>

- Wibawa, B. M., Octovianisa, R., Miyagi, R. A., & Mardhotilah, R. R. (2019). Pengaruh Perilaku Komplain dan Kepuasan Penanganan Komplain Terhadap Minat Pembelian Konsumen di E-Commerce. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Terapan*, 6(2). <https://doi.org/10.25047/jtit.v6i2.107>
- Williams, D., Crittenden, V., & Henley, A. (2021). Third-party procedural justice perceptions: The mediating effect on the relationship between eWOM and likelihood to purchase. *Journal of Marketing Theory and Practice*. <https://doi.org/10.1080/10696679.2021.1890126>
- Yan, N., Xu, X., Tong, T., & Huang, L. (2021). Examining consumer complaints from an on-demand service platform. *International Journal of Production Economics*, 237. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2021.108153>