

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini berdasarkan model dari penelitian sebelumnya yang menggunakan tiga dimensi *service recovery* yaitu *Prosedural*, *Interactional*, dan *Distributive* yang mempengaruhi variabel kepuasan konsumen. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 115 orang pelanggan kartu as Telkomsel yang pernah mengalami kegagalan jasa kemudian melakukan komplain ke Grapari secara langsung. Data pada penelitian ini diolah menggunakan SPSS 20.0 *for windows*.

Dari hasil pengujian regresi linier berganda dengan software SPSS 20.0 *for windows* disimpulkan bahwa :

1. Variabel *service recovery* melalui dimensi *procedural justice* terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan atau penurunan dari penerapan dan pelaksanaan *Service recovery* melalui dimensi *procedural justice* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang melakukan komplain.
2. Variabel *service recovery* melalui dimensi *interactional justice* terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan atau penurunan dari penerapan dan pelaksanaan *Service recovery* melalui dimensi *interactional justice* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang melakukan komplain.

3. Variabel *service recovery* melalui dimensi *distributive* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen yang melakukan komplain ke Grapari Telkomsel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan atau penurunan dari penerapan dan pelaksanaan *service recovery* melalui dimensi *distributive justice* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang melakukan komplain.

Oleh karena itu, penerapan *service recovery* melalui dimensi *prosedural*, *Interactional*, dan *distributive justice* sangat perlu dipertahankan serta ditingkatkan oleh pihak Grapari Telkomsel agar terus mampu menciptakan kepuasan pelanggan *Simcard As* Telkomsel yang melakukan komplain ke Grapari Padang, agar konsumen tetap memiliki persepsi positif pada Grapari Telkomsel yang akan berdampak pada loyalitas konsumen itu sendiri.

5.2. Impikasi Hasil Penelitian

Temuan dalam penelitian ini mempunyai beberapa implikasi penting bagi penelitian selanjutnya, maupun terhadap operasional perusahaan jasa yang memiliki sistem *service recovery*.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa :

1. Variabel *service recovery* melalui dimensi *procedural justice* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada penelitian ini. Dari hasil olahan data yang terlihat pada tabel 4.16 diketahui bahwa variabel keadilan prosedur memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi $< (0,05)$. Maka, dari data tersebut didapat variabel

keadilan procedur (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Temuan pada penelitian ini dimana *procedural justice* (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan konsumen (Y) tidak sama dengan hasil penelitian yang dilakukan Yuricho (2014) yaitu pengaruh kualitas pelayanan *service recovery* terhadap kepuasan konsumen, yang menemukan dan menyimpulkan bahwa pada dimensi *procedural justice* belum terbukti secara empiris dan signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen

2. Variabel *service recovery* melalui dimensi *interactional justice* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada penelitian ini, memiliki hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan Ah dan Wan (2006) di Singapura, yang meneliti pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan konsumen provider telekomunikasi. Hal membuktikan dan memperkuat khazanah teori yang menyatakan *interactional justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga pihak Grapari Telkomsel selaku praktisi harus selalu mempertahankan sistem yang sudah sangat baik ini kemudian ditingkatkan melalui inovasi berkelanjutan, salah satu caranya adalah melalui pelatihan berkelanjutan dan komperhensif bagi *costumer service* sebagai ujung tombak pelaksanaan *service recovery*.

3. Variabel *service recovery* melalui dimensi *distributive justice* yang pada penelitian ini terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sama dengan temuan penelitian yang dilakukan Ah dan Wan (2006) di Singapura pada kepuasan konsumen provider telekomunikasi, dimana penelitian itu juga menemukan hasil bahwa *service recovery* melalui dimensi *distributive justice* terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga hasil temuan dari kedua penelitian ini telah membuktikan dan memperkuat teori bahwa *distributive justice* berpengaruh pada kepuasan konsumen. Kemampuan pihak Grapari Telkomsel secara konsisten dalam memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen komplain harus selalu dipertahankan kemudian ditingkatkan, agar *service recovery* yang diterapkan oleh Grapari Telkomsel selalu mampu memberikan kepuasan pada konsumen.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari, hasil penelitian ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dan memiliki keterbatasan-keterbatasan yang mungkin akan mempengaruhi hasil yang diinginkan, oleh karena itu keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan untuk peneliti-peneliti yang akan datang, dimana kelemahan-kelemahan yang peneliti temui antara lain :

1. Penyebaran dan Pengambilan data melalui kuisioner mempunyai kelemahan yang menimbulkan pembiasan *perceptual*, yaitu perbedaan seseorang dalam

memandang sesuatu, sehingga peneliti tidak dapat mengendalikan jawaban dari masing-masing responden.

2. Jumlah sampel penelitian yang diajukan mungkin masih relatif kecil jika dibandingkan dengan jumlah pengguna *Simcard As* Telkomsel di Padang, hal ini terjadi karena tidak adanya data empiris yang penulis dapatkan mengenai jumlah pelanggan yang melakukan komplain ke Grapari dalam rentang waktu tertentu, sehingga jumlah sampel yang benar-benar tepat tidak diketahui.
3. Penelitian ini tidak mempertimbangkan atau tidak mengikutsertakan beberapa variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi variabel kepuasan konsumen diluar variabel yang peneliti teliti.

5.4. Saran

Untuk Akademisi :

1. Diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk dapat menggunakan sampel yang jumlahnya jauh lebih besar, sehingga lebih representatif dari yang peneliti gunakan saat ini, agar hasil yang diperoleh lebih mampu mewakili jumlah konsumen yang komplain ke Grapari Telkomsel serta dapat menghasilkan temuan yang lebih kompleks.
2. Kedepan diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk dapat lebih mengembangkan dan mempertajam materi penelitian ini, salah satunya dengan memperhitungkan dan mengikutsertakan beberapa variabel lain yang tidak di teliti pada penelitian ini yang memiliki potensi dapat

mempengaruhi variabel kepuasan konsumen atau pun pada variabel penelitian lainnya.

Untuk Praktisi :

1. Menjaga konsistensi kemampuan personal pelayanan pelanggan melalui pelatihan/training berkelanjutan agar selalu mampu melayani pelanggan dengan baik dan benar sehingga interaksi yang terjalin lebih nyaman dan mampu memuaskan pelanggan.
2. Pihak Grapari Telkomsel harus mampu merancang dan mengaplikasikan serta mendistribusikan kompensasi yang adil atas gangguan jasa yang dirasakan pelanggan sehingga pelanggan yang dirugikan baik materi atau non material merasakan bahwa Grapari Telkomsel memiliki kepedulian tinggi pada kepuasan pelanggan
3. Pihak Grapari Telkomsel harus bisa mempertahankan pelayanan dan terus meningkatkan mutu pelayanan pelanggan sehingga pelanggan Telkomsel lebih senang dan tidak akan pernah bosan untuk melakukan keluhan terhadap gangguan.

