

## PENGARUH DIMENSI KEADILAN PELAYANAN TERHADAP MINAT BERPERILAKU ULANG

**Albari**

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia  
e-mail: albari@uii.ac.id

### **Abstract**

*Marketing research involving justice variables as antecedent variables relatively not so much. Similarly, the subject of research in the public service sector. Though the subject or the service user is unique, because it can be positioned as required to execute citizens and the rule of law, as well as the consumer who needs a good service. Because the study by using themes and subjects of research as it is still interesting to do. Research involving the community in all districts in Yogyakarta (14 districts). The number of samples involved 290 respondents and selected by convenience sampling. After going through the process of validity and reliability, data analysis showed that treatment services with justice dimensions (distributive, procedural, and interactional) for the antecedent variables capable of being re-behaved intention, either directly or indirectly. In addition to the variables of satisfaction and complaints managed to become a mediator variable between dimensions of justice with the intention of re-behaved.*

**Keywords:** justice, satisfaction, complaints, behavior intention.

### **Abstrak**

Penelitian pemasaran yang melibatkan variabel keadilan sebagai variabel anteseden relatif belum begitu banyak. Demikian pula dengan subyek penelitian di sektor layanan publik. Padahal subyek atau pengguna layanan ini unik, karena dapat berposisi sebagai warga negara yang wajib menjalankan aturan dan hukum, sekaligus sebagai konsumen yang membutuhkan pelayanan yang baik. Karena itu penelitian dengan menggunakan tema dan subyek penelitian seperti itu masih menarik untuk dilakukan. Penelitian melibatkan masyarakat di seluruh kecamatan di Kota Yogyakarta (14 kecamatan). Jumlah sampel melibatkan 290 responden dan dipilih dengan convenience sampling. Setelah melalui proses uji validitas dan reliabilitas, hasil analisis data menunjukkan bahwa perlakuan layanan dengan dimensi keadilan (distributif, prosedural, dan interaksional) mampu menjadi variabel anteseden untuk minat berperilaku ulang, baik secara langsung maupun tidak langsung. Selain itu variabel kepuasan dan keluhan berhasil menjadi variabel mediator antara dimensi keadilan dengan minat berperilaku ulang.

**Kata Kunci:** keadilan, kepuasan, keluhan, minat berperilaku

### **PENDAHULUAN**

Penelitian dengan anteseden variabel keadilan pada awalnya banyak dikembangkan oleh peneliti di bidang sumber daya manusia (SDM) untuk mengetahui penilaian pegawai setelah mereka menerima kebijaksanaan dari manajemen. Misalnya seperti yang dilakukan Folger and Konovsky (1989) yang meneliti pengaruh keadilan terhadap kepuasan, kepercayaan dan komitmen kerja pegawai. Sementara itu Niehoff and Moorman (1993)

melakukan penelitian tentang dampak keadilan terhadap perilaku pegawai di dalam organisasi.

Konsep dasar penelitian keadilan di bidang SDM tersebut kemudian digunakan juga oleh peneliti di bidang pemasaran. Lingkup penelitian berkaitan dengan penilaian atau persepsi konsumen terhadap perlakuan manajemen kepada semua konsumen bisnisnya, seperti kepuasan konsumen tentang tanggapan manajemen terhadap keluhan mereka (Severt and Rompf, 2006), atau adanya kepuasan konsumen atas keadilan layanan yang diberikan

kepada mereka dan minat konsumen untuk berperilaku ulang (Cengiz et al., 2007).

Dengan asumsi konsep yang sama, penelitian dengan variabel anteseden keadilan tersebut tidak saja bisa berlaku di sektor bisnis, tetapi juga pada sektor pelayanan publik. Di sektor publik, misalnya pelayanan oleh kantor atau pegawai kecamatan, anggota masyarakat yang mengurus surat-surat pribadinya di kecamatan dapat dipandang sebagai subyek yang unik, karena berada pada dua keadaan yang berbeda secara bersamaan, yaitu sebagai warga negara dan konsumen. Ketika pengurusan surat-surat tersebut sebagai bagian dari proses administrasi yang “wajib dipenuhi” masyarakat untuk memenuhi prosedur hukum, kegiatan ekonomi dan/atau sosialnya, maka mereka bisa dinyatakan sebagai warga negara yang diharuskan taat aturan atau hukum. Namun sebaliknya, ketika masyarakat membutuhkan surat-surat tersebut untuk kepentingan hidupnya, maka mereka juga dapat dipandang sebagai konsumen yang sedang membutuhkan layanan atau jasa institusi dan pegawai kecamatan.

Adanya dua keadaan tersebut (kewajiban sebagai warga negara dan konsumen yang membutuhkan pemenuhan kepentingan pribadi) membuat masyarakat tidak mempunyai alternatif lain atau hanya satu-satunya pilihan dalam memenuhi kepentingannya. Artinya jika mereka tidak bersedia mengurus surat-surat yang ada, mereka tidak hanya tidak bisa memenuhi kebutuhan pribadinya, tetapi dapat dinyatakan sebagai warga yang tidak taat aturan atau melanggar hukum. Hal ini berbeda dengan konsumen produk/jasa yang dapat bebas (suka rela) melakukan transaksi dengan penyedia produk/jasa serta bisa memperoleh langsung atribut dan manfaat setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk/jasa tersebut (Albari, 2008).

Oleh karena itu masyarakat memerlukan pelayanan yang dapat membuat mereka merasa nyaman untuk melakukan pengurusan surat-surat pribadinya. Kenyamanan pelayanan dari institusi dan pegawai kecamatan tersebut merupakan hak yang seharusnya diterima oleh setiap masyarakat. Sebab jika masyarakat menganggap prosedur pelayanan yang diberlakukan tidak sesuai dengan standar kewajaran masyarakat, maka mereka akan menganggap

haknya telah dilanggar dan kepuasannya atas pelayanan akan berkurang (Whiteman and Mamen, 2002). Sebaliknya, dengan adanya kenyamanan, masyarakat akan secara sukarela dan perasaan gembira menjalankan kewajibannya, misalnya membuat kartu tanda penduduk, kartu keluarga, atau surat pengantar pendirian kegiatan bisnis. Salah satu faktor yang dapat menimbulkan perasaan nyaman masyarakat adalah adanya keadilan (*justice, fairness*).

Keadilan dipandang sebagai pemberian hak kepada masyarakat dalam semua aspek kehidupan tanpa kompromi yang tidak beralasan (Whiteman and Mamen, 2002). Dalam kaitannya dengan hubungan antar individu, keadilan dikelompokkan dalam dimensi keadilan distributif, prosedural dan interaksional (Martinez-Tur et al., 2006). Dalam konteks pemberian pelayanan oleh institusi dan pegawai kecamatan, tingkat keadilan dapat menimbulkan kepuasan dan/atau keluhan masyarakat. Kepuasan dan/atau keluhan tersebut bisa terjadi karena masyarakat memperoleh keadilan distributif, prosedural dan interaksional, baik secara serempak maupun secara parsial. Jika masyarakat memandang bahwa tingkat keadilan yang diterimanya dirasakan tidak sesuai dengan hak yang seharusnya diberikan mereka kemungkinan akan mengemukakan banyak keluhan.

Sebaliknya, jika masyarakat memperoleh tingkat keadilan yang tinggi mereka cenderung memperoleh kepuasan yang tinggi pula. Tetapi masyarakat yang merasa puas pun masih mungkin mengemukakan keluhan. Ini dapat terjadi jika masyarakat memandang tingkat kepuasan atas keadilan yang diterimanya sebenarnya masih belum optimal atau masih bisa ditingkatkan. Selanjutnya, masyarakat yang merasakan kepuasan dan mengemukakan keluhan bisa mempunyai berperilaku ulang, yaitu: (1) bersedia memberikan saran untuk perbaikan pelayanan, dan (2) mengurus kembali surat-surat pribadinya yang lain di masa datang di kecamatan. Tetapi masyarakat yang memperoleh tingkat keadilan tertentu juga dapat secara langsung mempunyai dua minat baru tersebut, yaitu dengan mengabaikan tingkat kepuasan dan/atau keluhannya. Dengan kata lain, tingkat kepuasan dan/atau keluhan dapat menjadi variabel mediator bagi pengaruh

tingkat keadilan yang diterima masyarakat terhadap minat berperilaku ulang mereka.

Mencermati penjelasan di atas, maka memahami keterkaitan antar variabel dimensi keadilan, kepuasan, keluhan, dan minat berperilaku ulang melalui suatu penelitian akan dapat memperkaya ilmu pengetahuan di bidang pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kualitas di sektor pelayanan publik, yang relatif masih jarang dijumpai dalam publikasi ilmiah.

## TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini dibahas variabel-variabel yang membentuk konstruk atau model penelitian.

### Keadilan

Kecenderungan penilaian layanan yang diberikan oleh suatu organisasi kepada konsumennya tidak lagi hanya bertolak dari penilaian kualitas layanan seperti yang pernah dipublikasikan oleh Parasuraman et al. (1988) dan kemudian dikembangkan oleh peneliti-peneliti yang lain, tetapi juga bisa dinilai dari keadilan organisasi dalam menyampaikan layanan tersebut kepada semua konsumennya.

Teori keadilan sebelumnya diterapkan dalam pemasaran karena adanya kelalaian pemberian jasa dan keluhan pelanggan (Tax et al., 1998). Menurut Whiteman and Mamen (2002), keadilan merupakan pemberian hak kepada masyarakat dalam semua aspek kehidupan tanpa kompromi yang tidak beralasan. Keadilan juga diartikan sebagai evaluasi pendapat tentang kelayakan perlakuan seseorang terhadap orang lain (Huang and Lin, 2005). Pemahaman tentang konsep keadilan bermanfaat untuk menjelaskan reaksi masyarakat pada situasi konflik (Tax et al., 1998). Hal itu karena adanya perbedaan tingkat keadilan selama pelayanan akan berpengaruh terhadap keadaan emosi seseorang (Schofer and Ennew, 2005). Konflik mulai terjadi ketika suatu pihak merasakan bahwa tujuan, nilai, sikap, perilaku dan kepercayaannya tidak cocok dengan yang yang dipunyai orang lain, karena itu penerapan keadilan dalam kehidupan bisa mengurangi potensi untuk konflik (Whiteman and Mamen, 2002).

Merujuk pada penjelasan tersebut dimensi keadilan umumnya dibedakan menjadi keadilan (*justice*) distributif, prosedural dan interaksional. Menurut Blodgett et al. (1997)

keadilan distributif (*distributive justice = DJ*) mengacu pada kewajaran yang dirasakan masing-masing pihak yang terlibat dalam pertukaran untuk menerima hasil yang sebanding dengan kontribusinya pada pertukaran itu. Ciri-ciri dari keadilan distributif adalah adanya kewajaran hasil, persamaan semua pihak dan kecukupan kebutuhan pribadi seseorang (Kwun and Alshare, 2007), serta alokasi sumber daya atau kompensasi (Huang and Lin, 2005).

Adapun keadilan prosedural (*procedural justice = PJ*) berupa persepsi kewajaran dari kebijakan, cara dan ukuran yang digunakan oleh pembuat keputusan untuk melakukan negosiasi atau penyelesaian perselisihan (Blodgett et al., 1997), kewajaran dari prosedur formal untuk mencapai hasil kerja (Kwun and Alshare, 2007). Keadilan prosedural memuat sifat-sifat: kenyamanan penerapan, efisiensi proses dan mempunyai kecepatan waktu penyelesaian (Wang, 2008).

Sementara itu keadilan interaksional (*interactional justice = IJ*) didefinisikan sebagai kewajaran dari cara memperlakukan seseorang dengan rasa hormat dan kesopanan yang tinggi (Blodgett et al., 1997). Karakteristik dari keadilan interaksional meliputi keakraban dalam berkomunikasi, peka dengan situasi, empatik, dan memberikan jaminan (Wang, 2008), jujur, baik, hormat, sopan

Secara empiris penelitian Aryee et al. (2002) menunjukkan keadilan distributif dan prosedural mampu berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sebaliknya, Kwun and Alshare (2007) serta Tax et al. (1998) justru berhasil membuktikan bahwa keadilan interaksional mempunyai pengaruh yang lebih baik dari pada keadilan distributif dan prosedural. Sehubungan dengan itu, maka dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

- H1a : Ada pengaruh positif keadilan distributif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
- H1b : Ada pengaruh positif keadilan prosedural terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
- H1c : Ada pengaruh positif keadilan interaksional terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Dimensi keadilan juga dapat berpengaruh terhadap keluhan masyarakat (Coquitt, 2001). Keluhan bisa dianggap sebagai sesuatu yang positif. Hal itu karena keluhan bisa sebagai bagian dari proses yang

memungkinkan organisasi bisa melakukan koreksi atas kegagalan pelayanannya (Cengiz et al., 2007). Mereka juga berpendapat bahwa pelanggan yang tidak bersedia memberikan keluhan berpotensi menghilangkan arus-balik yang berharga tentang kualitas pelayanan serta mengganggu kemampuan untuk mengenali perbedaan kualitas, membuat perbaikan, dan membuat berkurangnya kesempatan untuk memperbaiki masalah dan mempertahankan pelanggan. Karena itu itu hipotesis yang diajukan adalah:

H2a: Ada pengaruh positif keadilan distributif terhadap keluhan masyarakat.

H2b: Ada pengaruh positif keadilan prosedural terhadap keluhan masyarakat.

H2c: Ada pengaruh positif keadilan interaksional terhadap keluhan masyarakat.

Ketiga dimensi keadilan juga bisa berpengaruh positif terhadap minat masyarakat untuk berperilaku ulang (Blodgett et al., 1997), atau memberikan rekomendasi secara positif (Wang, 2008). Sementara itu Dayan et al. (2008) menunjukkan bahwa keadilan distributif dan interaksional berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan untuk menggunakan jasa organisasi yang sama. Dengan demikian hipotesis penelitian yang diajukan sebagai berikut:

H3a : Ada pengaruh positif keadilan distributif terhadap minat berperilaku ulang masyarakat.

H3b : Ada pengaruh positif keadilan prosedural terhadap minat berperilaku ulang masyarakat.

H3c : Ada pengaruh positif keadilan interaksional terhadap minat berperilaku ulang masyarakat.

### **Kepuasan**

Menurut Chang and Yu (2005) kepuasan (*satisfaction = S*) pelanggan sebagai evaluasi pelanggan setelah berperilaku pada tempat dan waktu tertentu. Sedangkan Tian-Cole et al. (2002) menilai kepuasan dari hasil psikologis pelanggan pada pengalaman langsung yang lalu. Kepuasan tersebut dapat diukur secara langsung (Yu et al., 2006), misalnya melalui pernyataan perasaan menyenangkan-tidak menyenangkan atau puas-tidak puas (Tian-Cole et al., 2002)

Lebih jauh Stephens and Gwinner (1998) menyatakan pelanggan yang tidak mengeluh mengenai ketidakpuasannya seharusnya perlu mendapat perhatian khusus manajemen, karena ketidakpuasan tersebut dapat merusak nama baik (reputasi) manajemen sebagai dampak adanya komunikasi lisan yang negatif kepada orang lain. Karena itu adanya keluhan justru perlu dianggap sebagai aktifitas positif untuk perbaikan manajemen. Dari pendapat tersebut, maka hipotesis yang diajukan adalah:

H4: Ada pengaruh positif kepuasan terhadap keluhan masyarakat.

Berkaitan dengan kemungkinan atau minat masyarakat untuk berperilaku ulang, Huang and Lin (2005) mengidentifikasi bahwa kepuasan dapat berpengaruh positif terhadap kemungkinan pelanggan untuk memberikan rekomendasi dan berperilaku ulang, sebagai bentuk dari loyalitas mereka. Maxham III (1998) menyatakan bahwa tingkat kepuasan berpengaruh positif terhadap minat untuk berperilaku kembali, selain memediasi secara parsial keadilan terhadap minat pembelian (Maxham III and Netemeyer, 2002). Karena itu hipotesis yang dikemukakan adalah:

H5: Ada pengaruh positif kepuasan terhadap minat berperilaku ulang masyarakat.

### **Keluhan**

Perilaku keluhan (*complaints = C*) adalah proses yang memungkinkan organisasi bisa melakukan koreksi atas kegagalan pelayanannya (Cengiz et al., 2007). Memperhatikan setiap keluhan pelanggan perlu dilakukan oleh organisasi, karena pelanggan mempunyai ikatan sosial dengan pelanggan yang lain (Umphress et al., 2003). Sedang bentuk dari keluhan dapat berupa komunikasi lisan secara langsung kepada organisasi, atau kepada orang lain (Blodgett et al., 1997; Wang, 2008).

Berkaitan dengan minat berperilaku ulang, pelanggan yang mengeluh adanya kecacatan atau kekurangan dalam pelayanan, jika ditanggapi dengan baik akan berpengaruh terhadap minat berperilaku ulang dan melakukan aktivitas lisan untuk proses perbaikan kerja (Harris, 2003). Sementara itu Cengiz et al. (2007) berpendapat bahwa pelanggan yang tidak bersedia memberikan

keluhan berpotensi menghilangkan arus-balik yang berharga tentang kualitas pelayanan serta mengganggu kemampuan untuk mengenali perbedaan kualitas, membuat perbaikan, dan membuat berkurangnya kesempatan untuk memperbaiki masalah dan mempertahankan pelanggan, sehingga memungkinkan berkurangnya pelanggan sekarang dan potensial. Dengan uraian tersebut diajukan hipotesis sebagai berikut:

H6: Ada pengaruh positif keluhan masyarakat terhadap minatnya berperilaku ulang.

**Minat Berperilaku**

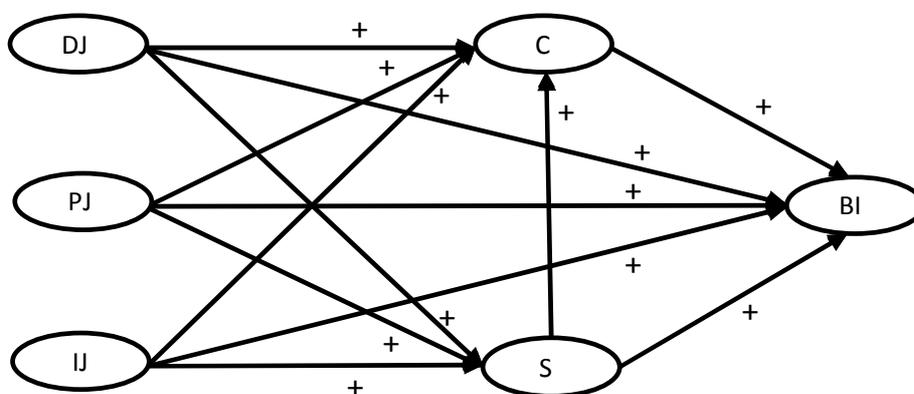
Minat berperilaku (*behavioral intentions* = BI) adalah salah satu bentuk pernyataan loyalitas masyarakat untuk melakukan perilaku tertentu di masa datang (Wang, 2008). Baumann et al. (2005) mengukur BI dengan komunikasi lisan, rekomendasi, minat berperilaku jangka pendek (ketidaksukaan adanya perusahaan, produk, merek lain dan tidak akan menghentikan mengkonsumsi), serta minat berperilaku jangka panjang (tidak akan pindah ke perusahaan, produk atau merek lain). Tian-Cole et al. (2002) mengukur BI dengan menceritakan hal positif dan mengajak kepada orang lain, menggunakan kembali, membayar lebih mahal dan membeli secara kontinyu. BI juga diukur dengan kemungkinan terlibat di masa depan, melakukan komunikasi lisan dan minat membeli kembali (Meuter et al., 2000). Sedangkan menurut Grisaffe (2001) minat untuk membeli kembali dan merekomendasikan dapat digunakan sebagai komponen loyalitas.

Berkaitan dengan variabel-variabel yang telah dijelaskan sebelumnya, minat berperilaku dapat dipengaruhi oleh dimensi keadilan (Wang, 2008; Dayan et al., 2008), kepuasan (Huang and Lin, 2005; Maxham III and Netemeyer, 2002), dan keluhan masyarakat (Cengiz et al., 2007). Dengan kata lain, minat berperilaku diposisikan sebagai variabel dependen bagi variabel dimensi keadilan, kepuasan dan keluhan.

Mendasarkan pada kajian pustaka yang telah diuraikan di atas, maka keterkaitan variabel-variabel penelitian keadilan distributif (*distributive justice* = DJ), keadilan interaksional (*interactional justice* = IJ), keadilan prosedural (*procedural justice* = PJ), kepuasan (*satisfaction* = S), perilaku keluhan (*complaints* = C), dan minat berperilaku (*behavioral intentions* = BI) dapat disederhanakan menjadi model penelitian seperti pada Gambar 1.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan subyek masyarakat yang pernah mengurus kepentingannya di kecamatan-kecamatan di Kotamadia Yogyakarta. Dari populasi yang ada diambil 30 responden untuk pengujian instrumen dan 290 responden sebagai sampel penelitian. Menurut Ghazali (2013) jumlah sampel tersebut telah memenuhi syarat digunakan dalam penelitian dengan pendekatan teknik analisis data *structural equation modelling* (SEM) dan Program Pengolah Data AMOS. Sementara pengambilan sampel dilakukan dengan pendekatan *convenience sampling*, yaitu sesaat ketika masyarakat selesai mengurus kepentingannya di suatu kecamatan.



**Gambar 1: Model Penelitian**

Semua variabel penelitian diukur dengan menggunakan angket dan dengan skala interval 5 ruas, sebagai nilai skor dari tanggapan sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Variabel keadilan distributif, prosedural, dan interaksional masing-masing menggunakan 5 butir, 7 butir dan 6 butir indikator penilaian. Tingkat kepuasan diukur dengan 4 butir indikator, sedangkan variabel

keluhan dan minat berperilaku masing-masing diukur dengan 3 butir indikator. Pengujian instrumen dengan menggunakan SPSS 17.0 menunjukkan bahwa semua indikator dan variabel dalam kondisi valid dan reliabel, kecuali indikator variabel keluhan kedua (C2). Pada langkah penelitian berikutnya indikator C2 tidak diikutsertakan kembali.

**Tabel 1:** Ukuran *Goodness of Fit* dan Rekapitulasi Hasil Pengujian Model Variabel

No.	<i>Goodness of Fit</i> index	Keadilan distributif	Keadilan prosedural	Keadilan interaktif	Kepuasan	Keluhan	Minat Berperilaku
1.	Chi square ( $X^2$ )	3,623	136, 667	120,307	64,940	64,940	64,940
2.	Probabilitas (p)	,057	,000	,000	,000	,000	,000
3.	NFI	,994	,904	,917	,957	,957	,957
4.	CFI	,995	,912	,923	,972	,972	,972
5.	TLI	,972	,868	,871	,958	,958	,958
6.	RMSEA	,095	,174	,207	,077	,077	,077

**Tabel 2:** Rekapitulasi Perhitungan Rata-rata, Validitas, dan Reliabilitas Indikator

Keterangan	Kode	Mean	Valid.	Reliab.
<b><i>Keadilan distributif:</i></b>		<b>4.13</b>		<b>0,854</b>
Saya mendapat hasil pelayanan yang baik	D1	4.16	,721	
Saya mendapat pelayanan yang sama dengan orang lain	D2	4.12	,625	
Saya mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan saya	D3	4.15	,863	
Saya mendapat pelayanan dengan tepat	D4	4.08	,857	
Saya mengeluarkan biaya yang wajar	D5	3.92	,440	
<b><i>Keadilan prosedural:</i></b>		<b>3.99</b>		<b>0,922</b>
Saya mendapat informasi peraturan/prosedur pelayanan dengan baik	P1	4.00	,771	
Saya mendapat pelayanan yang sesuai dengan peraturan/prosedur	P2	4.07	,859	
Saya mendapat pelayanan yang layak	P3	4.11	,833	
Saya mendapat pelayanan dengan nyaman	P4	4.06	,815	
Saya mendapat pelayanan sesuai dengan waktu kerja yang ditentukan	P5	4.00	,754	
Saya mendapat pelayanan dengan cepat	P6	3.77	,758	
Saya mendapat pelayanan yang sesuai dengan urutannya	P7	3.94	,747	
<b><i>Keadilan interaksional:</i></b>		<b>3.98</b>		<b>0,935</b>
Pegawai melayani Saya dengan sopan	I1	4.13	,826	
Pegawai melayani Saya dengan jujur	I2	4.03	,843	
Pegawai melayani Saya dengan suasana yang akrab	I3	3.92	,834	
Pegawai menjawab pertanyaan Saya dengan lengkap	I4	3.91	,841	
Pegawai melayani Saya dengan penuh kesungguhan	I5	3.92	,867	
Pegawai membuat pengurusan kepentingan Saya terasa mudah	I6	3.96	,830	
<b><i>Kepuasan:</i></b>		<b>3.98</b>		<b>0,916</b>
Saya puas mendapat hasil pelayanan	S1	4.00	,847	
Saya puas mendapat cara memberikan pelayanan	S2	3.96	,894	
Saya puas mendapat perlakuan pelayanan dari pegawai	S3	3.93	,872	
Saya puas mendapat keadilan pelayanan yang sama	S4	4.03	,807	
<b><i>Keluhan</i></b>		<b>3.93</b>		<b>0,631</b>
Saya bersedia mengeluhkan kekurangan pelayanan langsung kepada pegawai	C1	3.92	,630	
Saya bersedia memberikan saran perbaikan pelayanan kepada pegawai	C3	3.94	,726	
<b><i>Minat berperilaku:</i></b>		<b>4.05</b>		<b>0,836</b>
Saya bersedia (senang) mendapat pelayanan kembali di masa datang	BI1	4.20	,808	
Saya bersedia memberi motivasi pada orang lain untuk mengurus keperluannya di kantor kecamatan	BI2	4.00	,776	
Saya bersedia meningkatkan hubungan yang berkaitan dengan kantor kecamatan	BI3	3.94	,796	

Sebelum digunakan untuk analisis, data yang berhasil diperoleh diuji terlebih dahulu melalui 3 kelompok prosedur pengukuran, yaitu *Goodness of Fit model*, validitas dengan *standardized loading factor*, dan reliabilitas dengan *composite reliability*. Hasil pengujian *Goodness of Fit model* variabel seperti yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 menunjukkan bahwa secara keseluruhan dan berdasarkan pada ukuran-ukuran penggunaan SEM tersebut bisa dinyatakan model variabel-variabel dapat menghasilkan model yang baik. Karena itu analisis dapat dilanjutkan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator masing-masing variabel penelitian. Hasil rekapitulasi perhitungan disajikan pada Tabel 2.

Dari Tabel 2 tersebut dapat diketahui bahwa *standardized loading factor* semua indikator-indikator variabel menghasilkan nilai lebih besar dari syarat minimal 0,50 (Ghozali, 2013). karena itu dapat ditetapkan bahwa butir-butir pernyataan pada variabel keadilan distributif, keadilan prosedural, keadilan interaksional, kepuasan, keluhan, dan minat berperilaku seluruhnya dinyatakan valid, kecuali untuk indikator D5 yang nilainya di bawah 0,440 (tidak valid). Karena itu indikator D5 ini tidak digunakan untuk proses analisis berikutnya. Sementara itu proses pengujian reliabilitas dengan pendekatan *composite reliability* menghasilkan kesimpulan bahwa dari butir-butir pernyataan yang valid pada masing-masing variabel adalah reliabel (andal), karena nilai *composite reliability* hasil perhitungannya berada pada nilai yang lebih tinggi dari yang dipersyaratkan minimal sebesar 0,60 (Ghozali dan Fuad, 2012).

Tabel 2 juga menunjukkan bahwa semua indikator dan variabel dinilai oleh responden termasuk dalam kelompok antara 3,41 sampai dengan 4,20, atau pada kelompok adil/puas/mengeluh/ berminat. Adapun secara parsial untuk variabel keadilan distributif indikator yang banyak menyumbang terhadap keseluruhan nilai variabel adalah karena responden (penduduk) telah mendapatkan pelayanan yang baik (D1), sedangkan sumbangan terendah terdapat pada penilaian karena mendapatkan pelayanan dengan tepat (D4), bukan D5 karena indikator ini tidak valid. Sementara itu untuk variabel keadilan prosedural indikator pelayanan yang layak yang

diperoleh responden (P3) adalah indikator yang dinilai paling tinggi dibandingkan enam indikator yang lain, sedangkan penilaian yang terendah adalah kecepatan dalam memberikan pelayanan (P6). Pada variabel keadilan interaktif, penilaian indikator yang tertinggi terdapat pada indikator bahwa responden telah dilayani dengan sopan oleh pegawai kecamatan (I1), sementara sumbangan nilai rata-rata variabel terendah adalah pada indikator bahwa pegawai menjawab pertanyaan responden dengan lengkap (I4).

Dari variabel kepuasan diketahui bahwa rata-rata responden telah puas dalam mendapatkan keadilan pelayanan yang dianggap telah sama untuk semua orang. Indikator tersebut (S4) mendapat penilaian kepuasan tertinggi di antara empat penilaian kepuasan yang ada, sedangkan indikator yang memberikan nilai kepuasan terendah adalah pada keadilan perlakuan pelayanan dari pegawai kecamatan (S3). Sementara itu untuk variabel keluhan, rata-rata responden menyatakan lebih bersedia memberikan saran perbaikan pelayanan (C3) dibandingkan kesediaan untuk mengeluhkan kekurangan pelayanan secara langsung kepada pegawai (C1). Dalam kaitan hubungan jangka panjang antara responden dengan kecamatan, penilaian yang tertinggi indikator menunjukkan bahwa responden bersedia dan dengan senang hati mendapat pelayanan kembali oleh pegawai dan atau di kantor kecamatan (BI1), sedangkan sumbangan terendah minat berperilaku ulang terdapat pada kesediaan untuk meningkatkan hubungan yang berkaitan dengan kantor kecamatan (BI3).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mendasarkan pada data yang telah terseleksi sebelumnya, maka dapat dilakukan perhitungan dan pengujian model penelitian dengan pendekatan SEM dan AMOS 18.0. Rekapitulasi hasil perhitungan model penelitian ditunjukkan seperti yang terlihat pada Gambar 2.

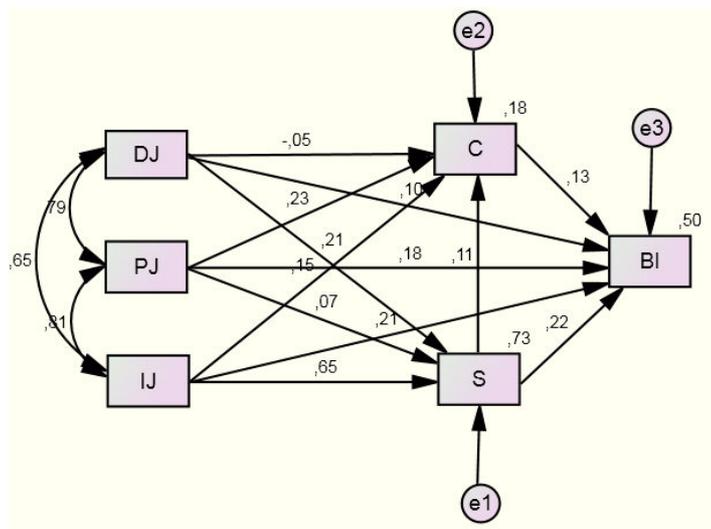
Dari rangkaian Gambar 2 dapat diketahui pengujian *Goodness of Fit model* penelitian dengan pendekatan SEM dan AMOS 18.0 ini menunjukkan nilai kritis  $X^2$  yang sangat rendah (0,000). Hasil ini menunjukkan bahwa antara model teori/prediksi dengan input

matrik kovarian data empiris tidak berbeda atau sama secara signifikan. Hasil yang fit tersebut lebih dikuatkan oleh hasil pengukuran GFI, NFI dan CFI yang menghasilkan nilai sempurna (1,000). Karena itu secara keseluruhan sudah bisa dikatakan antara model penelitian yang direncanakan/teori dengan model pengujian empirisnya sebagai model penelitian yang fit (cocok).

Untuk memantapkan model fit yang diperoleh tersebut di atas, maka perlu dilakukan pengujian relasi antar variabel penelitian

dengan pendekatan uji-t. Langkah pengujian ini juga sebagai bentuk manifestasi pengujian dari hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini (12 hipotesis). Hasil perhitungan uji-t dapat dibuat rekapitulasinya seperti yang terangkum dalam Tabel 3.

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 12 hipotesis yang diuji terdapat tujuh hipotesis (H1a, H1c, H2b, H3b, H3c, H5, dan H6) terbukti secara signifikan, sedangkan lima hipotesis yang lain (H1b, H2a, H2c, H3a, dan H4) menunjukkan hasil yang tidak signifikan.



Gambar 2: Model Fit Hasil Penelitian

Tabel 3: Rekapitulasi Perhitungan Signifikansi Model Penelitian

Hipotesis	Standardized Estimate	P	Kesimpulan
H1a D → S	,207	***	Terbukti
H1b P → S	,068	,145	Tidak terbukti
H1c I → S	,647	***	Terbukti
H2a D → C	-,049	,295	Tidak terbukti
H2b P → C	,234	,020	Terbukti
H2c I → C	,146	,100	Tidak terbukti
H3a D → BI	,100	,076	Tidak terbukti
H3b P → BI	,179	,023	Terbukti
H3c I → BI	,209	,009	Terbukti
H4 S → C	,108	,150	Tidak terbukti
H5 S → BI	,224	,003	Terbukti
H6 C → BI	,125	,003	Terbukti

\*\*\*: signifikansi hitung, p < 0.001

Tabel 4: Rekapitulasi Perhitungan Pengaruh Variabel Eksogen terhadap Variabel Endogen

Var.	Pengaruh total					Pengaruh langsung					Pengaruh tidak langsung		
	D	P	I	S	C	D	P	I	S	C	D	P	I
S	,238	,000	,682	,000	,000	,238	,000	,682	,000	,000	,000	,000	,000
C	,000	,395	,000	,000	,000	,000	,395	,000	,000	,000	,000	,000	,000
BI	,060	,301	,367	,253	,124	,000	,252	,195	,253	,124	,060	,049	,172

Dengan hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan telah terbukti bahwa keadilan distributif dan interaksional berpengaruh positif terhadap kepuasan responden pada layanan pegawai kantor kecamatan (H1a dan H1c). Sementara itu berkaitan keempat variabel yang ada, yaitu keadilan prosedural, keadilan interaksional, kepuasan, dan keluhan mampu berpengaruh terhadap minat berperilaku ulang responden untuk mendapat pelayanan pegawai kantor kecamatan (H3b, H3c, H5, dan H6). Di samping itu, secara empiris juga berhasil dibuktikan bahwa terdapat pengaruh positif terhadap dari keadilan prosedural terhadap adanya keluhan (H2b). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel kepuasan dan keluhan mempunyai peran penting sebagai variabel mediator/intervening/antara yang menjembatani pentingnya dilakukannya keadilan layanan pegawai kantor kecamatan dalam dimensi keadilan distributif dan interaksional untuk meningkatkan minat berperilaku responden. Hal itu juga menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai masing-masing variabel eksogen (bebas) yang ada akan membuat variabel endogen (terikat) semakin besar.

Tabel 3 tersebut juga menunjukkan bahwa terdapat lima hipotesis yang tidak terbukti, baik karena nilai probabilitas hitung yang lebih besar dari 5% ( $p > 0.05$ ), meskipun koefisien estimasi (variabel) menghasilkan nilai yang searah dengan hipotesis operasionalnya. Ketidakterbuktinya hipotesis penelitian tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua katagori. Pertama, untuk hasil estimasi pengujian yang searah dengan hipotesis operasional, tetapi tidak signifikan. Hal ini terjadi pada hipotesis H1b, H2c, H3a, dan H4. Hipotesis H1b menyatakan bahwa ada pengaruh positif keadilan prosedural terhadap kepuasan, sedangkan. Hipotesis H2c adalah adanya pengaruh positif keadilan interaksional terhadap keluhan. Sementara itu hipotesis H3a menyatakan adanya pengaruh positif keadilan distributif terhadap minat berperilaku ulang, sedangkan H4 menduga terdapat pengaruh negatif kepuasan terhadap keluhan.

Di samping itu juga terdapat hasil estimasi pengujian yang tidak searah dengan hipotesis operasional, dan juga tidak signifikan. Hasil perhitungan ini terjadi pada hipotesis H2a. H2a memprediksi adanya pengaruh positif keadilan distributif terhadap keluhan. Pem-

buktian empiris hipotesis tersebut justru menghasilkan nilai estimasi negatif dan didukung dengan tidak signifikannya pembuktian hipotesisnya.

Dari hasil pengujian signifikansi di atas ditetapkan bahwa terdapat lima hipotesis yang ditolak atau tidak signifikan. Karena itu, untuk menguatkan model penelitian yang fit dan signifikan yang diperoleh di atas, maka perlu dilakukan pengujian *Goodness of Fit* model khusus bagi keterkaitan antar variabel yang didasarkan pada hipotesis yang terdukung atau yang telah terbukti signifikan. Karena itu perlu dilakukan perhitungan dan pengujian model penelitian konfermasi.

Dari hasil perhitungan konfermasi tersebut dapat diketahui pengujian *Goodness of Fit* model penelitian menunjukkan nilai kritis  $X^2$  yang cukup rendah (9,819), sekaligus didukung dengan nilai probabilitas yang tidak signifikan atau lebih dari 5% ( $p = 0,081$ ). Hasil-hasil tersebut merupakan nilai nilai kritis  $X^2$  dan probabilitas yang direkomendasikan sebagai hasil model yang fit. Hasil-hasil pengukuran juga didukung juga oleh ukuran fit yang lain. Hasil perhitungan berdasarkan pada pendekatan NFI, CFI, dan TLI menunjukkan nilai di atas *cut off* 0.90, nilai nilai minimal yang disyaratkan/direkomendasikan agar suatu model dinyatakan telah fit. Sementara untuk nilai RMSEA berhasil diperoleh di bawah nilai yang direkomendasikan 0,08. Dengan demikian model penelitian sebagai model konfermasi ini bisa dinyatakan model yang fit.

Selanjutnya dapat dilakukan perhitungan besarnya pengaruh masing-masing variabel eksogen terhadap variabel yang lain (endogen), baik perhitungan dilakukan secara total maupun berupa pengaruh langsung dan tidak langsung (karena adanya rangkaian variabel). Rekapitulasi perhitungan besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap endogen seperti terlihat pada Tabel 4.

Tabel 4 menunjukkan secara langsung besarnya total proporsi keadilan distributif yang dilaksanakan oleh pegawai/kantor kecamatan di Kota Yogyakarta dapat menjelaskan perubahan kepuasan responden pada layanan yang ada sebesar 0,238. Besarnya proporsi total tersebut setara dengan nilai pengaruh langsung saja dari keadilan distributif terhadap minat berperilaku ulang yang disajikan di kelompok kolom

tengah, tanpa adanya (nilai 0,000) kemungkinan pengaruh tidak langsung keadilan distributif. Nilai tersebut juga dapat berarti dari setiap satuan perubahan nilai keadilan distributif akan mengubah secara positif (searah) tingkat kepuasan sebesar 0,238 satuan. Penjelasan yang lain juga dapat digunakan untuk keterkaitan variabel-variabel yang lain.

Adapun pengaruh tidak langsung dari keadilan distributif terhadap minat berperilaku ulang sebesar 0,06. Nilai ini setara dengan pengaruh tidak langsung dari keadilan distributif terhadap minat berperilaku ulang pada kelompok kolom kanan. Pengaruh tidak langsung tersebut diperoleh dari hasil perkalian antara proporsi pengaruh langsung keadilan distributif terhadap kepuasan dan proporsi pengaruh langsung dari kepuasan terhadap minat berperilaku ulang ( $0.238 \times 0.253 = 0.060$ ). Prosedur perhitungan yang sama berlaku juga untuk keadilan prosedural dan keadilan interaksional terhadap minat berperilaku.

Contoh penjelasan yang lain, misalnya ditunjukkan oleh pengaruh total keadilan prosedural terhadap minat berperilaku ulang. Besarnya pengaruh total variabel keadilan prosedural terhadap minat berperilaku adalah sebesar 0,301. Besarnya pengaruh total tersebut diperoleh dari pengaruh langsung keadilan prosedural terhadap minat berperilaku ulang (0,252), serta pengaruh tidak langsung keadilan prosedural terhadap minat berperilaku ulang melalui variabel mediasi keluhan, atau tidak lain diperoleh dari perkalian proporsi pengaruh langsung keadilan prosedural terhadap keluhan dan pengaruh langsung keluhan terhadap minat berperilaku ulang ( $0.395 \times 0.124 = 0,049$ ). Dengan demikian besarnya pengaruh total keadilan prosedural terhadap minat berperilaku diperoleh dari penjumlahan proporsi pengaruh langsung keadilan prosedural terhadap minat berperilaku dan proporsi pengaruh tidak langsung keadilan prosedural terhadap minat berperilaku ( $0.252 + 0.049 = 0.301$ ). Cara perhitungan yang sama dapat dilakukan untuk besarnya pengaruh total keadilan interaksional terhadap minat berperilaku ulang.

Dengan penjelasan hasil perhitungan tersebut dapat diketahui pengaruh total seluruh variabel dalam model penelitian terhadap minat berperilaku ulang responden adalah 0,728. Besarnya pengaruh total tersebut diperoleh dari

penjumlahan proporsi pengaruh total dimensi-dimensi keadilan distributif, prosedural, dan interaksional terhadap minat berperilaku, yaitu sebesar  $0.060 + 0.301 + 0.367$ .

## PEMBAHASAN DAN IMPLIKASI

Perkembangan pencapaian kinerja pemasaran saat ini tidak lagi diarahkan hanya untuk memperoleh profit melalui transaksi, tetapi lebih mengutamakan kebijakan yang bisa menghasilkan hubungan jangka panjang antara organisasi dan pasar sasaran. Model/kerangka teoritik yang dikembangkan dalam konstruk penelitian ini memberikan wacana yang lebih rinci pada sisi hubungan jangka panjang antara institusi pegawai/kantor kecamatan sebagai representasi penyedia layanan publik dengan masyarakatnya, yaitu dengan mengeksplorasi tingkat layanan yang berkeadilan yang dipisahkan dengan dimensi distributif, prosedural, dan interaksional.

Penelitian ini berhasil membuktikan beberapa hipotesis yang diajukan. Berkaitan dengan adanya pengaruh positif keadilan interaksional terhadap tingkat kepuasan responden (H1c), penelitian ini menguatkan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya, terutama oleh Kwun and Alshare (2007) serta Tax et al. (1998) yang menyimpulkan bahwa keadilan interaksional mempunyai pengaruh yang lebih baik dari pada keadilan distributif dan prosedural. Dibandingkan dengan kedua dimensi keadilan yang lain tersebut aplikasi penerapan keadilan interaksional menghasilkan nilai estimasi yang lebih tinggi.

Sementara itu keadilan distributif terbukti mampu memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan (H1a), sekaligus menunjukkan hasil bahwa keadilan distributif ini lebih baik dan lebih pasti dalam memberi pengaruh dibandingkan dengan keadilan prosedural. Dan seperti halnya pada bahasan keadilan interaksional, hasil pembuktian ini bisa menguatkan hasil penelitian empiris yang dilakukan oleh Martinez-Tur et al. (2006) maupun Folger and Konovsky (1989). Mereka menyatakan bahwa keadilan distributif bisa menjelaskan perbedaan kepuasan yang lebih unik dari pada keadilan prosedural. Dengan hasil tersebut dapat dilakukan prediksi manajerial layanan bahwa semakin tinggi tingkat keadilan interaksional dan keadilan

distributif yang diterapkan akan semakin menjamin besarnya kepuasan masyarakat terhadap layanan pegawai/kantor kecamatan di Kota Yogyakarta. Usaha-usaha yang mungkin dapat dilakukan oleh pegawai/kantor kecamatan untuk meningkatkan kepuasan tersebut di antaranya dengan memberi layanan dengan sopan sampai bersedia menjawab pertanyaan masyarakat yang membutuhkan informasi secara lengkap atau rinci serta selalu berusaha memberi hasil kinerja layanan yang baik sampai dengan selalu tepat waktu.

Berbeda dengan hasil pengujian hipotesis di atas, pada pengujian yang lain justru diperoleh hasil bahwa keadilan prosedural jauh lebih baik terhadap aktifitas keluhan masyarakat (H2b), dibandingkan dengan keadilan distributif dan interaksional. Keadilan prosedural yang diterapkan tersebut mampu memberikan pengaruh positif terhadap kesediaan masyarakat menyampaikan keluhannya secara aktif kepada pegawai/kantor kecamatan. Secara parsial hasil ini sejalan dengan penelitian Coquitt (2001) dan berpotensi memenuhi harapan Cengiz et al. (2007) bahwa adanya keluhan bisa sebagai bagian dari proses yang memungkinkan organisasi melakukan koreksi atas kegagalan pelayanannya, dan sebaliknya pelanggan yang tidak bersedia memberikan keluhan berpotensi menghilangkan arus-balik yang berharga tentang kualitas pelayanan serta mengganggu kemampuan untuk mengenali perbedaan kualitas, membuat perbaikan, dan membuat berkurangnya kesempatan untuk memperbaiki masalah dan mempertahankan pelanggan. Untuk meningkatkan aktifitas kesediaan memberikan keluhan tersebut pegawai/kantor kecamatan kelayakan sampai dengan kecepatan dalam memberi layanan kepada masyarakatnya.

Di samping itu, penelitian ini juga berhasil membuktikan bahwa keadilan prosedural dan interaksional mampu mendorong minat masyarakat untuk berperilaku ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan layanan kantor kecamatan, maupun untuk meningkatkan hubungan dengan kantor kecamatan (H3b dan H3c). Terbuktinya kedua hipotesis tersebut sekaligus mendukung secara parsial hasil empiris yang telah dilakukan oleh Wang (2008). Demikian pula tingkat kepuasan masyarakat yang telah mendapatkan keadilan distributif dan interaksional terbukti

berpengaruh positif terhadap minat berperilaku (H5). Pembuktian hipotesis tersebut mampu menguatkan pendapat dari Huang and Lin (2005) bahwa kepuasan dapat berpengaruh positif terhadap kemungkinan pelanggan untuk memberikan rekomendasi dan berperilaku ulang, sebagai bentuk dari loyalitas mereka.

Sementara itu adanya kesediaan masyarakat untuk menyampaikan keluhan maupun saran secara langsung kepada pegawai kecamatan juga terbukti disertai dengan minat mereka untuk berperilaku (H6). Hasil ini mendukung pendapat Harris (2003) yang menyatakan bahwa pelanggan yang mengeluh adanya kecacatan atau kekurangan dalam pelayanan, jika ditanggapi dengan baik akan berpengaruh terhadap minat berperilaku ulang dan melakukan aktivitas lisan untuk proses perbaikan kerja.

Terbuktinya rangkaian hipotesis-hipotesis di atas menunjukkan pentingnya variabel kepuasan dan aktifitas keluhan masyarakat sebagai mediator/intervening dari aktifitas layanan yang berdimensi keadilan terhadap minat untuk berperilaku. Hal itu berarti kepuasan dan keluhan mampu meningkatkan dorongan masyarakat untuk datang kembali dan menggunakan layanan yang lebih baik yang dilakukan oleh pegawai atau yang disediakan oleh kantor kecamatan. Tetapi akibat sebaliknya juga bisa terjadi, yaitu jika kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, dan kemudian aktifitas keluhan terhambat, maka akan menimbulkan potensi masyarakat tidak berminat untuk mendapatkan layanan yang sama di waktu yang akan datang. Dengan kata lain, perhatian pegawai dan kantor kecamatan terhadap tingkat kepuasan dan peluang pemberian aktifitas keluhan masyarakat mempunyai peranan yang juga penting dan menentukan untuk memelihara hubungan jangka panjang antara pegawai dan kantor kecamatan dengan masyarakatnya, selain pemberian layanan yang berdimensi keadilan. Dampak dari keberhasilan mempertahankan hubungan jangka panjang ini akan dapat menekan biaya pemasaran dibandingkan jika organisasi melayani pelanggan yang baru (Kotler and Keller, 2012).

Selain itu, model yang dikembangkan dalam penelitian ini juga menunjukkan hasil yang sangat berarti, karena setiap perubahan satu satuan dari variabel eksogen dimensi

keadilan dapat menghasilkan estimasi pengaruh total terhadap variabel endogen minat berperilaku ulang masyarakat sebesar 72,8% satuan. Dalam lingkup penelitian sosial besarnya proporsi pengaruh tersebut menunjukkan dominasi yang kuat dari variabel-variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan empiris bagi praktisi, terutama bagi manajemen birokrasi pemerintahan sebagai salah satu contoh bentuk layanan publik untuk menerapkan kebijakan-kebijakan penting yang berkaitan dengan hubungan jangka panjang dengan masyarakatnya. Manajemen dapat mencermati aspek-aspek penting yang membentuk variabel-variabel dan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini, misalnya meyakinkan untuk memberi kesamaan dalam hal hasil pelayanan yang baik, perlakuan yang layak, serta dengan tingkat kesopanan yang cukup. Dengan aspek-aspek penting tersebut diharapkan masyarakat bersedia atau senang mendapatkan pelayanan kembali di kecamatan untuk memenuhi kebutuhan administratif sebagai warga negara, merekomendasikan orang lain untuk mengurus keperluannya, dan bahkan bersedia meningkatkan hubungan yang berkaitan dengan pengembangan kinerja kantor kecamatan.

## PENUTUP

Hasil penelitian ini telah berhasil membuktikan beberapa hipotesis yang diajukan. Salah satu keberhasilan tersebut karena pemilihan subyek penelitian ini diwakili oleh masyarakat Kotamadya Yogyakarta dengan asumsi sebaran penduduk pada masing-masing kecamatan mempunyai homogenitas atau heterogenitas yang relatif sama, terutama jika dibandingkan dengan variasi sebaran penduduk di antara kecamatan-kecamatan di empat daerah tingkat II (kabupaten) yang lain di Yogyakarta. Penelitian ke depan mungkin tetap memerlukan keterlibatan subyek penelitian dengan asumsi homogenitas atau heterogenitas sebaran penduduk yang sama, namun dengan obyek yang bisa berbeda, misalnya ditujukan kepada masyarakat yang sedang atau telah mendapatkan layanan di kantor/balai kota, sehingga dapat mendukung model penelitian ini menjadi suatu model yang mapan.

Di samping itu penelitian berhasil menunjukkan pentingnya tingkat kepuasan dan aktifitas keluhan sebagai variabel mediator atau intervening dari pengaruh positif dimensi keadilan terhadap minat berperilaku ulang masyarakat. Untuk menjadikan model layanan yang berkeadilan yang relatif baru ini menjadi model layanan yang lebih mapan, maka diperlukan penelitian lanjutan dengan tetap mempertahankan konsistensi variabel-variabel dan indikator-indikator yang sama seperti pada penelitian ini, terutama pada indikator-indikator yang sudah dinyatakan valid dan reliabel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albari. 2008. Pengaruh Keadilan terhadap Kepuasan dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Unisia*. 31 (69). 280-293
- Aryee, S., PS. Budhwar and ZX. Chen. 2002. Trust as a Mediator of the Relationship Between Organizational Justice and Work Outcomes. Test of a Social Exchange Model. *Journal of Organizational Behavior*. 23 (3). 267-286.
- Baumann, C., S. Burton and G. Elliott. 2005. Determinants of Customer Loyal and Share of Wallet in Retail Banking. *Journal of Financial Services Marketing*. 9 (3). 231-248.
- Blodgett, JG., DJ. Hill and SS. Tax. 1997. The Effects of Distributive, Procedural, and Interactional Justice on Postcomplaint Behavior. *Journal of Retailing*. 73 (2). 185-211.
- Cengiz, E., B. Er and A. Kurtaran. 2007. The Effect of Failure Recovery Strategies on Customer Behaviours via Complainants' Perceptions of Justice Dimensions in Bank. *Bank and Bank Systems*. 2 (3). 173-197.
- Chang, CH. and CY. Yu. 2005. Exploring Store Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty Relationship. Evidence from Taiwanese Hypermarket Industry. *Journal of American Academy of Business*. 7 (2). 197-202.
- Coquitt, JA. 2001. On the Dimensionality of Organizational Justice. A Construct

- Validation of a Measure. *Journal of Applied Psychology*. 86 (3). 386-400.
- Dayan, M., HAH. Al-Tamimi and AL. Elhadji. 2008. Perceived justice and customer loyalty in the retail banking sector in the UAE. *Journal of Financial Services Marketing*. 12 (4). 320-330
- Folger, R. and MA. Konovsky. 1989. Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to Pay Raise Decisions. *Academy of Management Journal*. 32 (1). 115-130.
- Ghozali, I. dan Fuad. 2012. *Struktural Equation Modeling. Teori, Konsep & Aplikasi dengan Program Lisrel 8.80*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2013. *Model Persamaan Struktural. Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 21.0*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grisaffe, D. 2001. Loyalty-Attitude, Behavior and Good Science. A Third Take on the Neal-Brandt Debate. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. 14. 55-59.
- Harris, KL. 2003. *Justice Theory in Online and Offline Complaint Satisfaction. An Empirical Study*. Dissertation. Washington. The George Washington University. 222 pages.
- Huang, JH. and CY. Lin. 2005. The Explanation Effects on Costumer Perceived Justice, Satisfaction and Loyalty Improvement. An Exploratory Study. *The Journal of American Academy of Business*. 7 (2). 212-218.
- Kotler, P. and KL. Keller. 2012. *Marketing Management*. 14<sup>th</sup> ed. New Jersey. Pearson Prentice Hall
- Kwun, O. and KA. Alshare. 2007. The Impact of Fairness on User's Satisfaction with the IS Departement. *Academy of Information and Management Sciences Journal*. 10 (1). 47-64.
- Martinez-Tur, V., JM. Peiro, J. Ramos and C. Moliner. 2006. Justice Perceptions as Predictors of Customer Satisfaction. The Impact of Distributive, Procedural, and Interactional Justice. *Journal of Applied Social Psychology*. 36 (1). 100-119.
- Maxham III, JG. 1998. *Service Recovery's Influence on Complainant Attitudes and Intentions. A Perceived Justice Framework*. Dissertation. Louisiana. Louisiana State University and Agricultural & Mechanical College. 199 pages.
- Maxham III, JG. and RG. Netemeyer. 2002. Modeling Customer Perceptions of Complaint Handling Over Time. The Effects of Perceived Justice on Satisfaction and Intention. *Journal of Retailing*. 78 (4). 239.
- Meuter, LM., AL. Ostrom, RI. Roundtree and MJ. Bitner. 2000. Self-Service Technologies. Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service. *Journal of Marketing*. 64 (3). 50-64.
- Niehoff, BP and RH. Moorman. 1993. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*. 36 (3). 527-557
- Parasuraman, A., VA. Zeithaml and LL. Berry. 1988. SERVQUAL. a Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64 (1). 12-40
- Schoefer K. and C. Ennew. 2005. The Impact of Perceived Justice on Consumers' Emotional Responses to Service Complaint Experiences. *The Journal of Services Marketing*. 19 (5). 261-271.
- Severt, DE. and PD. Rompf. 2006. Consumers' Perceptions of Fairness and the Resultant Effect on Customer Satisfaction. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*. 15 (1). 101-121.
- Stephens, N. and KP. Gwinner. 1998. Why don't some People Complain? A Cognitive-emotive Process Model of Consumer Complaint Behavior.

- Academy of Marketing Science Journal*. 26 (3). 172-189.
- Tax, ST., SW. Brown and M. Chandrashekar. 1998. Customer Evaluations of Service Complaint Experiences. Implications for Relationship Marketing. *Journal of Marketing*. 62 (1). 60-76.
- Tian-Cole, S., JL Crompton and VL Willson. 2002. An Empirical Investigation of the Relationships Between Service Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions among Visitors to a Wildlife Refuge. *Journal of Leisure Research*. 34 (1). 1-24.
- Umphress, EE., G. Labianca, DB. Brass, E. Kass and L. Scholten. 2003. The Role of Instrumental and Expressive Social Ties in Employees' Perceptions of Organizational Justice. *Organization Science* 14 (6). 738 -753.
- Wang, J. 2008. The Relationships Between Perceived Justice and Consumers' Behavioral Intentions after Service Complaint Handling and the Role of Anger. *The Business Review*. 10 (1). 218-222.
- Whiteman, G. and K. Mamen. 2002. Examining Justice and Conflict Between Mining Companies and Indigenous Peoples. Cerro Colorado and the Ngabe-Bugle in Panama. *Journal of Business and Management*. 8 (3). 293-330.
- Yu, HC., HC. Chang and GL. Huang. 2006. A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry. *The Journal of American Academy of Business*. 9 (1). 126-133.