

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap Tokolobo, untuk mengetahui pengaruh *distributive justice*, *interactional justice*, *procedural justice* terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran *distributive justice* yang dilakukan Tokolobo, termasuk dalam kategori sangat tinggi yang artinya *distributive justice* yang dilakukan Tokolobo dirasakan baik dengan rata-rata tertinggi pada pernyataan “Tokolobo berupaya menebus kesalahan yang besarnya sama dengan kerugian yang saya alami” sedangkan pernyataan terendah terdapat pada pernyataan “Tokolobo melakukan permohonan maaf secara tulus kepada saya ketika terjadi kegagalan pelayanan”.
2. Gambaran *procedural justice* yang dilakukan Tokolobo, termasuk dalam kategori sangat tinggi yang artinya *procedural justice* yang dilakukan Tokolobo dirasakan baik dengan rata-rata tertinggi pada pernyataan “Tokolobo menangani masalah saya dengan prosedur yang tepat” sedangkan pernyataan terendah terdapat pada pernyataan “Tokolobo menunjukkan fleksibilitas yang memadai dalam merespon masalah saya”.
3. Gambaran *interactional justice* yang dilakukan Tokolobo, termasuk dalam kategori sangat tinggi yang artinya *interactional justice* yang dilakukan Tokolobo dirasakan baik dengan rata-rata tertinggi pada pernyataan “Pihak Tokolobo terbukti mampu menangani keluhan saya” sedangkan pernyataan terendah terdapat pada pernyataan “Pihak Tokolobo menunjukkan perhatian terhadap complain yang saya ajukan”.
4. Gambaran kepuasan pelanggan yang dilakukan Tokolobo, termasuk dalam kategori sangat tinggi yang artinya kepuasan pelanggan yang dilakukan Tokolobo dirasakan baik dengan rata-rata tertinggi pada pertanyaan “Saya merasa puas pada pelayanan terhadap *distributive Justice* yang dilakukan

Tokolobo” sedangkan pertanyaan terendah terdapat pada pernyataan “Saya merasa puas pada pelayanan terhadap *interactional justice* yang dilakukan Tokolobo”.

5. Tidak terdapat pengaruh dari variabel *distributive justice* terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan Tokolobo. Maka dapat disimpulkan apabila terjadi peningkatan pada variabel *distributive justice* tidak membuat variabel kepuasan pelanggan tidak mengalami peningkatan.
6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *procedural justice* terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan Tokolobo. Pengaruh positif artinya terdapat pengaruh yang searah antara variabel *procedural justice* dengan variabel kepuasan pelanggan, maka apabila terjadi peningkatan pada variabel *procedural justice* akan membuat variabel kepuasan pelanggan juga mengalami peningkatan. Dan memiliki pengaruh yang signifikan artinya *procedural justice* dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dan bermakna. Sehingga dapat disimpulkan antara variabel *procedural justice* dengan kepuasan pelanggan sama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.
7. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel *interactional justice* terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan Tokolobo. Pengaruh positif artinya terdapat pengaruh yang searah antara variabel *interactional justice* dengan variabel kepuasan pelanggan, maka apabila terjadi peningkatan pada variabel *interactional justice* akan membuat variabel kepuasan pelanggan juga mengalami peningkatan. Dan memiliki pengaruh yang signifikan artinya *interactional justice* dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dan bermakna. Sehingga dapat disimpulkan antara variabel *interactional justice* dengan kepuasan pelanggan sama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, Adapun saran-saran yang dapat dijadikan sebuah pertimbangan baik bagi perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Mengenai *procedural justice* didapati pernyataan nilai rata-rata terendah yaitu pada pernyataan “Tokolobo menunjukkan fleksibilitas yang memadai dalam merespon masalah saya”. Perlu ditindaklanjuti Tokolobo agar lebih tanggap merespon pelanggan dan jika terdapat masalah pelanggan tidak menunggu waktu yang lama dalam mendapat jawaban dari Tokolobo. Pentingnya kecepatan dalam memberikan respon ke pelanggan sehingga pelanggan merasa diperhatikan dan diprioritaskan Tokolobo.
2. Mengenai *interactional justice* didapati pernyataan nilai rata-rata terendah yaitu pada pernyataan “Pihak Tokolobo menunjukkan perhatian terhadap komplain yang saya ajukan”. Perlu ditindaklanjuti Tokolobo agar memberikan perhatian lebih yang tepat dalam merespon pelanggan dan dapat menyelesaikan masalah dengan cepat tanpa menunda-nunda permasalahan tersebut, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan Tokolobo.
3. Mengenai kepuasan pelanggan didapati pernyataan nilai rata-rata terendah yaitu pada pernyataan “Saya merasa puas pada pelayanan terhadap *interactional justice* yang dilakukan Tokolobo”. Diharapkan Tokolobo meningkatkan *interactional justice* sehingga pelanggan merasakan kepuasan yang lebih dalam pelayanan di Tokolobo.
4. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, maka diharapkan bagi penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan model atau objek penelitian yang berbeda, dan menambahkan variabel penelitian, misalnya kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lainnya dengan teori-teori yang terbaru.

