

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

- 1) Ketiga variabel yang diteliti yaitu Persepsi Keadilan Distributif, Persepsi Keadilan Prosedural dan Persepsi Keadilan Interaksional berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit di Daerah Istimewa Yogyakarta.
- 2) Dari ketiga variabel tersebut yang paling tinggi nilai rata-rata dari penilaian responden secara berurutan adalah Persepsi Keadilan Distributif, Persepsi Keadilan Prosedural dan Persepsi Keadilan Interaksional
- 3) Berdasarkan uji regresi moderasi didapatkan hasil bahwa Urgensi memperkuat pengaruh dari Persepsi Keadilan Distributif terhadap Kepuasan namun pengaruhnya tidak signifikan; Urgensi memperkuat pengaruh dari Persepsi Keadilan Prosedural terhadap Kepuasan namun pengaruhnya tidak signifikan serta Urgensi memperkuat pengaruh dari Persepsi Keadilan Interaksional terhadap Kepuasan dan pengaruhnya signifikan.
- 4) Persepsi Keadilan Distributif, Persepsi Keadilan Prosedural dan Persepsi Keadilan Interaksional secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain itu, ketiga variabel secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan pasien. Nilai Adjusted  $R^2$  adalah sebesar 0,165. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel

independent (Persepsi Keadilan Distributif, Persepsi Keadilan Prosedural dan Persepsi Keadilan Interaksional dapat menjelaskan variabel dependent (Kepuasan pasien) sebesar 16,5%, sedangkan sisanya diterangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## **5.2. Implikasi Manajerial**

Dalam penelitian ini Persepsi Keadilan Distributif, Persepsi Keadilan Prosedural dan Persepsi Keadilan Interaksional mempengaruhi kepuasan. Manajemen Rumah Sakit harus memprioritaskan tiga dimensi keadilan ini untuk terus meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Dalam penelitian ini variabel urgensi juga mempunyai pengaruh moderasi terhadap kepuasan pasien rawat inap, dengan demikian pihak rumah sakit juga harus memperhatikan juga pengaruh urgensi ini agar ke depan rumah sakit bisa bersaing dengan rumah sakit yang lain. Penelitian yang akan datang diharapkan sampel yang digunakan lebih banyak sehingga hasil dari analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.

## **5.3. Kelemahan Penelitian**

Kelemahan penelitian ini adalah dalam pembuatan kuesioner berkaitan dengan variabel urgensi. Dalam pembuatan item pernyataan variabel urgensi, item pernyataan urgensi dibuat oleh peneliti sendiri karena kurangnya jurnal pendukung khususnya yang berhubungan dengan persepsi keadilan dan kepuasan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gde Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234.
- Abekah-Nkrumah, Gordon., dan Atinga, Roger Ayimbillah., (2013), "Exploring The Link Between Organisational Justice and Job Satisfaction and Perform Mance in Ghanaian Hospitals," *International Journal of Workplace Health Management*, Vol. 6 No. 3, pp. 189-204.
- Aurier, Philippe Aurier., dan Be´atrice Siadou-Martin, (2007), "Perceived justice and consumption experience evaluations," *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 18 No. 5, 2007 pp. 450-471.
- Ellyawati, Jeanne., Purwanto, Bernardinus M., Dharmmesta, Basu Swastha., (2012), "The Effect Of Perceived Justice On Customer Satisfaction In The Service Recovery Context: Testing Mediating Variables," *Journal of Service Science – Fall*, Vol. 5, Num. 2.
- Gelard, Dr. Parvaneh., Karimi, Abdolah., (2016), "The effect of organizational justice and job satisfaction on Melli Bank employee performance Evaluation", *Journal of current research in science*, Vol., S (2), 671-678.
- Ghozali, I (2005), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Golparvar, M and Nadi, M.A. (2010). Cultural values & justice: Organizational justice, Job satisfaction,. Job leave. *Cultural Researches magazine*, 3 (9), pp 207-228.
- Hadi A. A L-Abr rowa, Mohammad Shaker Ardakanib, Alireza haroonic and Hamidreza Moghaddam pour "The Relationship between Organizational Trust and Organizational Justice Components and Their Role in Job Involvement in Education" *International Journal of Management Academy* (2013), 1 (1): 25-41
- Kau, Ah-Keng., dan Loh, Elizabeth Wan-Yiun., (2006), "The Effect of Service Recovery on Consumer Satisfaction: A Comparison between Complainants and Non-Complainants," *Journal of Service Marketing*, Vol. 20(2): 101-111.

- Kim, T. Y., & Leung, K., (2007) “*Forming and Reacting to Overall Fairness: A Cross Cultural Comparison*”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 104: 83-95.
- Kuncoro, Murdrajad, (2003), *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- McColl-Kennedy, Janet R. dan Beverley A. Sparks (2003), “Application of Fairness Theory to Service Failures and Service Recovery,” *Journal of Service Research*, Vol. 5(3), February, 251-266.
- Namkung, Y., dan SooCheong (Shawn) Jang., (2009), “The Effects of International Fairness on Satisfaction and Behavioral Intentions: Mature versus Non-Mature Customers,” *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 28: 397-405.
- Nikbin, Davoud., Ismail, Ishak., Marimuthu, Malliga., Jalalkamali, Mohammad., (2010), “Perceived Justice in Service Recovery and Recovery Satisfaction: The Moderating Role of Corporate Image,” *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2.
- Río-Lanza, Ana Belén del., Rodolfo Vázquez-Casielles., Ana Ma Díaz-Martín., (2013), “Satisfaction with service recovery: Perceived justice and emotional responses,” *Journal of business research*, 775–78.
- Siu, Noel Yee-Man., Zhang, Tracy Jun-Feng., Yau, Cheuk-Ying Jackie., (2013), “The Roles of Justice and Customer Satisfaction in Customer Retention: A Lesson from Service Recovery,” *Journal of Business Ethics*, 114:675–686.
- Sugiyono (2013), *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Cetakan Ke-1, Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, F (2009), *Service Marketing*, Cetakan pertama, Yogyakarta: Marknesis
- Umar, H (2002), *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Kedua, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wijarweni, V.W (2014), *SPSS Untuk Penelitian*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Smith, Amy K., dan Ruth N. Bolton., (2002), “The Effect of Customers’ Emotional Responses to Service Failures on Their Recovery Effort Evaluations and

Satisfaction Judgments,” *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 30 (1): 5-23.

Sugiyono., (2010), *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.

Ferdinand, Augusty., (2006), *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi Kedua, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Yunhong Hao, Jie Hao and Xiaochen Wang (2016), “The relationship between organizational justice and job satisfaction”, *Journal of Chinese Human Resource Management*, Vol. 7 No. 2, 2016, pp. 115-128

