

**Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Tertanggung Pada PT. Asuransi**

**Multi Artha Guna, Tbk Surabaya**

**Liling Listyawati<sup>1</sup>, Anik Nurpuspita Sari<sup>2</sup>**

Dosen FIA Universitas Dr Soetomo Surabaya<sup>1</sup>,

Alumni S1 FIA Universitas Dr. Soetomo Surabaya<sup>2</sup>

E-mail : liling.listyawati@unitomo.ac.id

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian guna mengetahui pengaruh antara penanganan komplain terhadap kepuasan tertanggung. Metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori yaitu penelitian bertujuan menjelaskan pengaruh antar variabel ataupun hubungan kausal variabel melalui uji hipotesis. Data diperoleh melalui penyebaran angker, wawancara dan dokumentasi. Populasi diambil dari tertanggung PT. Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Surabaya pada tahun 2018 yang berjumlah 1.105. Sedangkan sampelnya menggunakan teknik random sampling dengan jumlah sampel 92 responden. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan komplain yang terdiri atas keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tertanggung baik secara simultan maupun parsial dengan hasil hipotesa uji t adalah keadilan prosedural sebesar 0,375, keadilan interaksional sebesar 0,457, dan keadilan distributif sebesar 0,314. Berdasarkan hasil koefisien determinan bahwa variabel penanganan komplain memberikan kontribusi terhadap kepuasan tertanggung sebesar 71%, sedangkan 29% dipengaruhi faktor lain. Artinya bahwa semakin baik penanganan komplain maka akan meningkatkan kepuasan tertanggung PT. Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Surabaya.

**Kata Kunci : Penanganan Komplain, Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional dan Keadilan Distributif, Kepuasan Pelanggan.**

**Abstract**

*The purpose of this study was to determine the effect of complaint handling on the insured's satisfaction. The research method uses a quantitative approach with an explanatory survey method, namely research aims to explain the influence between variables or variable causal relationships through hypothesis testing. Data obtained through the distribution of armature, interviews and documentation. The population was taken from the insured PT. Multi Artha Guna Insurance, Tbk Surabaya in 2018 which amounted to 1,105. While the sample used random sampling technique with a sample size of 92 respondents. The results*

*showed that the handling of complaints consisting of procedural justice, interactional justice and distributive justice had a significant effect on the satisfaction of the insured, both simultaneously and partially, with the results of the t test hypothesis being procedural justice of 0.375, interactional justice of 0.457, and distributive justice of 0.314. Based on the results of the determinant coefficient, the complaint handling variable contributed 71% to the insured's satisfaction, while 29% was influenced by other factors. This means that the better the complaint handling, the better the satisfaction of the insured PT. Multi Artha Guna Insurance, Tbk Surabaya.*

**Keywords:** *Complaint Handling, Procedural Justice, Interactional Justice and Distributive Justice, Customer Satisfaction.*

## **A. LATAR BELAKANG**

Keberadaan asuransi bukanlah menghilangkan suatu risiko, melainkan mengurangi kerugian pihak tertanggung akibat risiko yang tidak pasti. Pelayanan adalah salah satu faktor utama dalam asuransi untuk melayani tertanggung baik saat melayani penutupan asuransi baru maupun proses pengklaiman. Pada proses ini tertanggung merasakan dampak akan asuransi, pelayanan cepat dan ramah memberikan kesan positif terhadap nasabah sehingga tercipta rasa kepuasan bagi tertanggung ketika menggunakan asuransi. Pencapaian kepuasan ini diperoleh dari kualitas pelayanan yang cukup memadai. Berbagai upaya telah diberikan perusahaan asuransi dalam memberikan kualitas layanan, karena akan membentuk image perusahaan jika mampu memberi layanan berkualitas, namun sebaliknya jika perusahaan asuransi tidak memberi layanan sesuai harapan maka kemungkinan terbesar perusahaan juga akan ditinggalkan oleh tertanggung. Dalam Tjiptono (2007) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai tindakan akan produk yang sudah didapatkan atau digunakan. Oleh sebab itu perusahaan memberi hasil layanan terbaik agar pelanggan merasa terpuaskan. Hal tersebut

sangatlah penting untuk meningkatkan loyalitas dan kepercayaan tertanggung pada perusahaan.

Kegagalan dalam pelayanan dapat menimbulkan keluhan atau komplain dari tertanggung. Keluhan tersebut menjadi tantangan yang harus dihadapi, karena upaya penyedia layanan tersebut tidak dapat dihindari dan tidak terduga. Komplain merupakan ungkapan rasa kecewa dari seseorang (Tjiptono, 2008), sedangkan keluhan adalah reaksi yang timbul karena ketidakpuasan perasaan dalam melakukan keputusan pembelian (Barnes, 2003). Apabila seseorang merasakan kekecewaan atau ketidakpuasan akan pembelian jasa asuransi maka tertanggung akan merasakan keluhannya, serta tertanggung akan mengungkapkan kekecewaan atau ketidakpuasannya. Komplain timbul akan adanya reaksi atas ketidakpuasan dari tertanggung. Adanya komplain dari tertanggung sangatlah berpengaruh dari jalannya bisnis asuransi karena pada waktu itu perusahaan asuransi berkesempatan memperbaiki keluhan dan tidak akan mengulangi kejadian yang dikeluhkan oleh tertanggung. Apabila tertanggung mendapatkan permasalahan dan belum mengajukan keluhan, mereka

akan terus berstigma negatif terhadap bisnis asuransi. Kemungkinan besar tertanggung tidak mengajukan asuransi lagi atau tidak memperpanjang polis asuransinya, dan dapat memberi tahu tertanggung lainnya terkait dengan pengalaman tidak menyenangkan. Maka dari itu dalam rangka menghindari feedback bersifat negatif, tertanggung wajib meninggalkan pesan pada perusahaan demi perbaikan atau pelayanan yang harus ditingkatkan oleh perusahaan untuk kenyamanan tertanggung.

Menurut (Barnes, 2003) komplain pelanggan merupakan suatu tindakan aspirasi yang disampaikan melalui lisan ataupun tulisan, hal ini terjadi karena pelanggan merasa tidak puas pada produk yang dikonsumsi. Menurut (Andreassen, 1999) dalam penelitian (Tony, 2008) pada jurnal *Jurnal mengemukakan bahwa keluhan yang diungkapkan oleh konsumen perlu segera ditangani oleh perusahaan secara konkrit, karena semakin tinggi kepuasan konsumen maka akan berpengaruh pada kesetiaan pembeli akibatnya konsumen merasa diperhatikan perusahaan. Semakin tinggi kepuasan pembeli pada penanganan komplain maka semakin tinggi juga loyalitasnya. Dalam realitanya, masih adanya complain dan kekurangan terhadap jasa yang*

diberikan pada PT. Asuransi Multi Artha Guna, tbk Surabaya yang diberikan tertanggung baik dari internal ataupun eksternal. Ada berbagai alasan mengapa tertanggung melakukan komplain mulai dari kurang ramahnya pelayanan customer service untuk penutupan asuransi baru, baik bertemu langsung maupun lewat telepon, pengajuan klaim yang ribet sekaligus lama, lamanya pembuatan polis yang tidak sesuai janji, kekeliruan pengiriman polis, kekeliruan perhitungan penawaran dan sebagainya. Adanya komplain ini dapat berdampak pada kegiatan operasional PT. Asuransi Multi Artha Guna, tbk Surabaya jika tidak dilakukan penanganan dengan maksimal dan seksama. Ada kalanya komplain tertanggung tertanggung menjadi masalah besar perusahaan jika tidak segera disikapi dengan bijak. Respon perusahaan yang kurang baik terhadap tertanggung yang melakukan komplain dapat menurunkan kepuasan, bahkan dapat berdampak pada tertanggung lainnya untuk tidak percaya lagi terhadap perusahaan yang berakibat tertanggung yang tidak lagi mau memperpanjang polis asuransinya. Berikut ini data tertanggung yang tidak memperpanjang polis asuransinya dari PT. Asuransi Multi Artha Guna, tbk Surabaya diketahui melalui tabel berikut :

Tabel 1  
Data Jumlah Polis Asuransi Kerugian

<b>Tahun 2018</b>			
Bulan	Jumlah polis	Polis yang tidak diperpanjang	Persentase (%)
Januari	499 polis	356 polis	71 %
Februari	490 polis	370 polis	75 %
Maret	530 polis	411 polis	77 %
April	584 polis	378 polis	64 %
Mei	578 polis	365 polis	63 %
Juni	674 polis	389 polis	57 %
Juli	610 polis	252 polis	41 %
Agustus	581 polis	210 polis	36 %
September	489 polis	267 polis	54 %
Oktober	537 polis	371 polis	69 %
November	621 polis	477 polis	76 %
Desember	749 polis	580 polis	77 %
<b>Total polis</b>	<b>6.942 polis</b>	<b>3.846 polis</b>	<b>55 %</b>

Sumber Data : PT. Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Surabaya

Menurut Tabel diatas jumlah polis di PT. Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Surabaya di tahun 2018 dengan total 6.942 polis dan yang tidak diperpanjang pada tahun 2018 sejumlah 3.846 polis. Dari total polis yang tidak diperpanjang tersebut mulai bulan Januari - Desember 2018 mengalami fluktuatif.

Berdasarkan beberapa kompalin nasabah tersebut dan Merujuk pada penelitian Tronvoll (2007) dalam (Wijaya, 2015) pada jurnal mengemukakan jika menangani keluhan pelanggan harus berorientasi pada kepuasan pelanggan supaya mencapai tujuan dari aktivitas bisnis. Tetapi sebelum perusahaan berjalan guna mencapai tujuan ity, langkah yang harus diikuti ialah membuat kajian apa yang seharusnya dilakukan untuk mengembalikan kepuasan pelanggan. Poin ini sangatlah penting dalam mempengaruhi sinergitas antar kepuasan

pelanggan, mutu pelayanan, dan penanganan komplain. Pnelitian ini memberikan gambaran penting terkait implementasi kepuasan yang ditentukan dan diimplementasikan dari penanganan keluhan pelanggan.

Rumusan masalah pada Penelitian adalah : 1. Apakah penanganan komplain yang terdiri dari keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distribusi berpengaruh simultan terhadap kepuasan tertanggung, 2. Apakah penanganan komplain meliputi keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan tertanggung dan 3. Manakah penanganan komplain meliputi keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif berpengaruh dominan terhadap kepuasan tertanggung?

Tujuan Penelitian untuk mengkaji lebih lanjut pengaruh penanganan komplain yang terdiri atas keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif terhadap kepuasan tertanggung.

## **B. LANDASAN TEORITIS**

### **1. Definisi Penanganan Komplain**

Komplain berasal dari kata "plangare" yaitu bahasa latin yang memiliki arti memukul dada. Komplain lebih merujuk pada sesuatu yang kurang menyenangkan bahkan mengganggu (Barnes, 2003). Komplain merupakan ungkapan kekecewaan atau ketidakpuasan dari seseorang (fandy Tjiptono, 2008), sedangkan keluhan adalah reaksi akan tidak puas pada barang atau jasa yang diperoleh ketika membeli produk (Barnes, 2003). Apabila seseorang merasakan kekecewaan atau ketidakpuasan akan pembelian jasa asuransi maka tertanggung akan merasakan keluhannya, serta tertanggung akan mengungkapkan kekecewaan atau ketidakpuasannya.

Menurut Mudie & Cottam dalam (fandy Tjiptono, 2008) dalam menangani komplain akan memberi peluang yang dapat merubah pelanggan yang sudah puas menjadi seorang pelanggan abadi. Dalam efisiensi dan mengefektifitas penanganan keluhan pelanggan, perusahaan dapat memasukkan unsur keadilan dan kebermanfaatannya dengan memasukkan unsur keadilan dalam (Christoper, L. Jochen, W., Mussry, 2010).

### **2. Indikator Penanganan Komplain**

Indikator penanganan komplain menurut (Barnes, 2003) sebagai berikut :

#### **1. Keadilan Prosedural**

Keadilan Prosedural sebagai cara menangani komplain secara cepat dan minim akan terjadinya kesalahan. Berikut empat elemen keadilan prosedural :

- a. Accessibility, artinya akses dalam penyampaian keluhan yang mudah untuk peanggan
- b. Process control, adalah proses dalam menangani komplain yang prosesnya dapat diikuti pelanggan
- c. Timing / speed, yaitu penanganan keluhan yang diselesaikan secara cepat
- d. Flexibility, yaitu prosedur dalam penyampaian komplain yang disesuaikan pada kebutuhan dari pelanggan

#### **2. Keadilan Interaksional**

Gambaran dari kepedulian dan transparansi proses pengaduan dalam menyikapi permasalahan yang dikeluhkan konsumen. Berikut adalah elemen dari keadilan interaksional

- a. Empathy, adalah sifat peduli dari karyawan dalam menyelesaikan atau menangani komplain pelanggan
- b. Effort, yaitu upaya dalam menyelesaikan permasalahan
- c. Honesty berupa kejujuran karyawan dalam menyikapi permasalahan pelanggan
- d. Explanation yakni ketersediaan karyawan dalam menjelaskan situasi dan kondisi yang dihadapi pelanggan

#### **3. Keadilan distributive**

Keadilan Distributive adalah perspektif pelanggan dalam kompensasi atau ganti rugi yang didapatkan dari proses menangani komplain. Terdapat tiga inti yang menjadi titik temu di aspek ini, yaitu :

- a. Need yaitu solusi yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan

- b. Equity adalah kompensasi perusahaan untuk pelanggan
- c. Equality merupakan kompensasi dari perusahaan yang disesuaikan dengan pengorbanan pelanggan.

Indikator penanganan komplain tersebut juga sejalan dengan penelitian dalam jurnal yang mengemukakan bahwa variabel dalam penelitian saling berpengaruh (Wijaya, 2015)

### **3. Definisi Kepuasan Pelanggan / Tertanggung**

Definisi kepuasan konsumen atau pelanggan berdasarkan Kotler (Kotler, 2012) yakni pengungkapan akan rasa menyukai ataupun tidak ketika membandingkan kinerja produk terhadap kinerja yang diekspektasikan. Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Bones (2003) adalah tanggapan akan terpenuhinya kebutuhan, hal ini memiliki arti keistimewaan produk yang memberikan kepuasan atau pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Kepuasan konsumen ialah tingkatan perasaan sesudah melakukan perbandingan akan hasil persepsi dengan

ekspektasi (F. Tjiptono, 2012). Indikator kepuasan pelanggan dapat dilihat dari pembelian ulang pada waktu yang akan datang. (Lucia Diah Sawitri, 2017).

### **4. Indikator Kepuasan Pelanggan / Tertanggung**

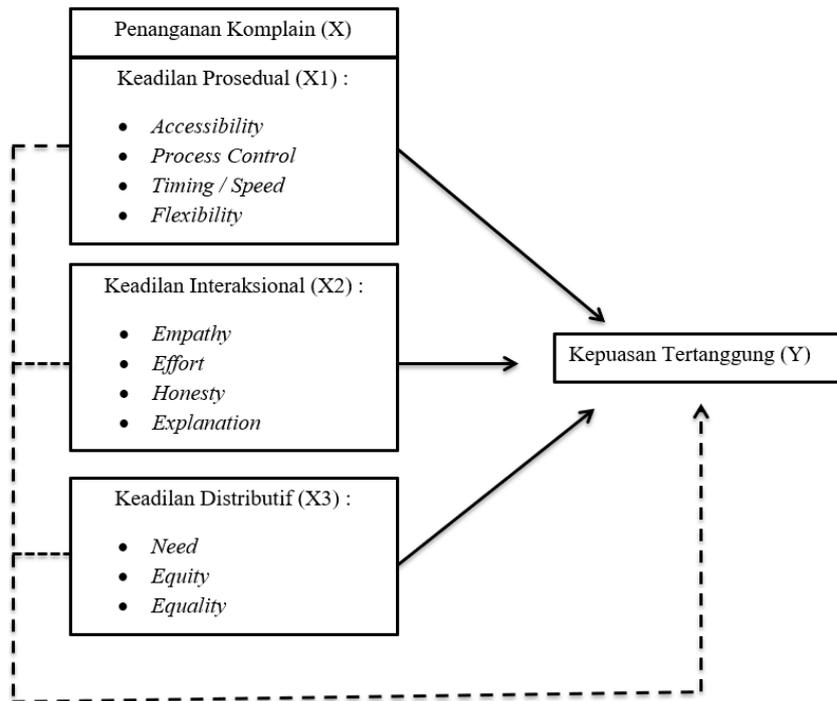
Menurut Irawan (2008) terdapat indikator yang mempengaruhi kepuasannya yaitu :

1. Perasaan puas pada produk dan cara pelayanan, yakni tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan dari perusahaan
2. Pembelian produk secara berulang ketika produk yang diinginkan sesuai harapan.
3. Merekomendasikan produk pada orang lain sehingga menciptakan pelanggan baru untuk perusahaan.
4. Pembelian produk dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan

### **5. Kerangka Berpikir**

Berdasarkan penjelasan definisi operasional di atas, maka kerangka berfikir Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Tertanggung Pada PT. Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Surabaya yakni:

Gambar 1  
 Kerangka Berfikir



Sumber : diolah penulis. Keterangan : Simultan - - - - - Parsial \_\_\_\_\_

Berdasarkan kerangka berpikir dapat dijelaskan bahwa variabel penanganan komplain (X) yang terdiri dari keadilan prosedural (X1) dengan indikator *Accessability, Proses Control, Timing / Speed, Flexibility*, keadilan interaksional (X2) dengan indikator *Emphaty, Effort, Honesty, Explanation*, dan keadilan distributif (X3) dengan indikator *Need, Equity, Equality*. Selanjutnya akan diuji secara simultan melalui garis putus – putus dan secara parsial melalui garis lurus terhadap kepuasan tertanggung (Y).

**C. METODE**

Metode Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan caraturvei eksplanatori yang menjelaskan pengaruh antar variabel ataupun hubungan kausalitas antar variabel melalui uji hipotesis. Pendekatan kuantitatif menurut

(Sugiyono, 2014a) adalah metode atas landasan positivisme guna mengkaji populasi maupun sampel tertentu. Pengumpulan data dengan sebar kuesioner, wawancara serta dokumentasi.

**1. Populasi**

Berdasarkan Sugiyono (Sugiyono, 2014b) populasi yakni generalisasi yang mencakup objek atau subjek yang memiliki kualitas pada karakteristik yang diimplementasikan oleh penelitian dalam mempelajari yang serta selanjutnya disimpulkan. Populasi ialah seluruh tertanggung yang pernah membeli produk jasa asuransi di PT. Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Surabaya di tahun 2018 yang berjumlah 1.105

**2. Sampel**

Definisi sampel menurut Sugiyono (Sugiyono, 2014b) adalah sebagian dari jumlah keseluruhan

karakteristik populasi. Perolehan sampel penelitian ini memakai *Random sampling* artinya acak pengambilannya. Pengukuran sampel menggunakan rumus slovin, berikut adalah perhitungannya :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

keterangan :

$n$  = ukuran sampel / jumlah responden

$N$  = ukuran populasi

$e$  = persen ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir,  $e = 0,1$ .

Berdasarkan jumlah tertanggung di Asuransi Multi Artha Guna, Tbk Surabaya menunjukkan jumlah tertanggung sebanyak 1.105 pada akhir tahun 2018, sehingga diketahui perhitungan sampel yaitu :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N.e^2} \\ &= \frac{1105}{1+1105 \times 10\%^2} \\ &= \frac{1105}{1+1105 \times 0,01} \\ &= \frac{1.105}{1+11,05} \\ &= \frac{1.105}{12,05} \\ &= 91,7 \text{ sampel dari total} \\ &\text{populasi} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan responden berjumlah 91,7 yang dibulatkan menjadi 92 orang.

### 3. Metode Analisis

#### a. Uji Validitas

Arikunto (Arikunto, 2000) mengungkapkan bahwa pengujian validitas untuk memperlihatkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Cara melihat valid tidaknya beberapa pernyataan adalah membuat perbandingan antara r-hitung dengan r-tabel melalui taraf signifikan 5% yakni :

- Jika  $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$  maknanya valid.
- Jika  $r\text{-hitung} \leq r\text{-tabel}$  maknanya tak valid

#### b. Uji Reliabilitas

Berdasarkan pemapapran Arikunto (Arikunto, 2000) Reliabilitas menunjuk pada instrumen yang bersifat kredibel dan dapat dikatakan valid atau baik. Dengan demikian kuesioner disebut reliabel jika jawaban yang diperoleh dari pertanyaan memiliki tingkat stabilitas tinggi dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas memanfaatkan *software SPSS versi 24 for windows*. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila Nilai *Aplha Cronbach* lebih banyak dari 0,6 (*Nilai Alpha Cronbach > 0,6*).

#### c. Uji Asumsi Klasik

##### c.1. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas yakni melihat model regresi yang memiliki distribusi normal (Ghozali,2016). Uji ini dilakukan untuk melihat residual model yang dilihat apakah bisa memiliki distribusi normal ataupun tak normal. Uji normalitas dilaksanakan melalui uji Kolmogorov-Smirnov. Regresi yang bagus adalah pendistribusian dara secara normal maupun mendekati normal. Pendeteksi normalitas ini disesuaikan grafik pengujian dengan alat statistika SPSS dengan cara memperhatikan penyebaran di sumbu diagonal pada grafik

##### c.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas guna melihat model regresi yang ditemukan keberadaan korelasi variabel (Ghozali,2016). Teknik penelitian ini yakni mengamati nilai VIF juga nilai toleransi. Ke dua ukuran tersebut memperlihatkan variabel X yang dijelaskan variabel independen lainnya, apabila nilai toleransi lebih dari atau sama dengan 10% dan nilai variance inflation

factor kurang dari atau sama dengan 10, jadi menghalangi terjadinya multikolinieritas (Ghozali, 2016).

### c.3. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari pengujian ini guna melihat perbedaan varian pengamatan, apabila varian antar residual tetap maka terdapat homoskedastisitas berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Dalam meneliti keberadaan heteroskedastisitas bisa diamati dari grafik plot nilai prediksi variabel dependen dengan residual. Gejala heteroskedastisitas dilihat melalui 2 hal, yakni :

- Data yang berpencar berwujud titik – titik dan menyebar menjadi pola beraturan, pada saat itulah terdapat gejala heteroskedastisitas.
- Pemencaran data berwujud titik – titik yang tak berbentuk pola serta tersebar di atas/di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tak ada gejala heteroskedastisitas.

### 4. Uji Regresi Berganda

Analisis Regresi linear berganda dipakai menganalisis besarnya pengaruh antar variabel. (Sugiyono, 14b) mendefinisikan bahwa analisis regresi yaitu teknik yang dipakai memeriksa model hubungan variabel. Uji ini seringkali dapat mengatasi masalah analisis regresi yang berakibat pada dua variabel independen. Model persamaan regresi linear berganda :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = kepuasan tertanggung

$\alpha$  = konstanta

$\beta_1$  = koefisien keadilan prosedural

$\beta_2$  = koefisien keadilan interaksional

$\beta_3$  = koefisien keadilan distributif

X1 = variabel keadilan prosedural

X2 = variabel keadilan interaksional

X3 = variabel keadilan distributive

e = standart error

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dimanfaatkan guna pengujian hipotesis yang memakai analisis regresi linear berganda. Pengujian ini juga dipakai melihat pengaruh secara bersamaan pada variabel. Kriteria uji F dapat dilihat dari tabel ANOVA kolom Sig jika :

- $F_{hitung} > F_{tabel}$  ataupun nilai signifikansi  $< 0,05$ , bisa dinyatakan ada pengaruh signifikan bersamaan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $> 0,05$ , tak ada pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

### b. Uji t (Uji Parsial)

Uji T adalah uji statistik yang melihat signifikansi nilai sampel terhadap nilai yang diuji. Statistik uji parsial mengikuti  $df = (n-k-1)$  yang mana t tabel didapatkan dari distribusi t dengan  $\alpha = 0,05$ . Uji T biasanya dipakai melihat hipotesis penelitian dengan analisis regresi linear berganda yang dilakukan secara parsial. Uji T diamati dalam tabel koefisien sig melalui kriteria :

- Bila probabilitas  $< 0,05$ , dinyatakan terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.
- Bila probabilitas  $> 0,05$ , dinyatakan tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

### c. Uji Variabel Dominan

Pengujian hipotesis ini guna menentukan variabel yang dominan berpengaruh pada variabel Y. Uji ini

melihat besarnya nilai pada variabel independen, nilai beta yang lebih besar berarti variabel bebas memiliki pengaruh dominan pada variabel terikat

**d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Tujuan pengujian berikut melakukan pengukuran akan kemampuan model guna menjelaskan variasi dari variabel deodenen (Ghozali,2016). Uji ini bertujuan menentukan proposi total vatiasi

dalam variabel independen pasa variabel dependen. Jika menggunakan analisis tegresi sedeehana yang digunakan adalah R Square. tapi huka regresi berganda yang dipakai Adjusted R Square..

**D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

**1. Uji Analisis**

**1.a. Uji Validitas**

Tabel 2  
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r-hitung	r-tabel 5% (90)	Kriteria
1.	X1.1	0,438	0,2050	Valid
2.	X1.2	0,546	0,2050	Valid
3.	X1.3	0,789	0,2050	Valid
4.	X1.4	0,628	0,2050	Valid
5.	X2.1	0,686	0,2050	Valid
6.	X2.2	0,770	0,2050	Valid
7.	X2.3	0,872	0,2050	Valid
8.	X2.4	0,857	0,2050	Valid
9.	X3.1	0,639	0,2050	Valid
10.	X3.2	0,813	0,2050	Valid
11.	X3.3	0,836	0,2050	Valid
12.	Y.1	0,839	0,2050	Valid
13.	Y.2	0,828	0,2050	Valid
14.	Y.3	0,828	0,2050	Valid
15.	Y.4	0,861	0,2050	Valid

Sumber : hasil spss 24.00 yang diolah oleh penulis

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel X pada Var.Y diperoleh hasil pertanyaan dinyatakan valid, hal ini disebabkan nila r-hitung lebih besar daripada r-tabel. Maka dari itu butir

pertanyaan variabel keadilan prosedural (X1), keadilan interkasional (X2), keadilan distributif (X3) dan kepuasan tertanggung (Y) layak dipakai instrumen penelitian.

**1.b. Uji Reliabilitas**Tabel 3  
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Standart Conbarch's Alpha	Kriteria
1.	X1	0,786	0,6	Reliabel
2.	X2	0,908	0,6	Reliabel
3.	X3	0,873	0,6	Reliabel
4.	Y	0,933	0,6	Reliabel

Sumber : hasil spss 24.00 yang diolah oleh penulis

Tabel diatas menunjukkan semua variable mempunyai koefisien *Cronbach Alpha* > 0,6, jadi bisa disimpulkan

reliabel. Dari hal itulah semua uji instrumen terdiri dari validitas dan reliabilitas mencukupi syarat guna dipakai sebagai alat ukur penelitian.

**1.c. Uji Asumsi Klasik****1.c.a. Uji Normalitas**Tabel 4  
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,39159504
Most Extreme Differences	Absolute	,107
	Positive	,061
	Negative	-,107
Test Statistic		1,107
Asymp. Sig. (2-tailed)		,120
a. Test distribution is Normal.		

Sumber : hasil spss 24.00 yang diolah oleh penulis

Berdasarkan hasil pengujian One Sampel *Kolmogorv-Sirnov* di atas menunjukkan Sig. dengan nilai sebesar 0,120, artinya bahwa nilai itu lebih banyak

dari 0,05 artinya nilai residual memiliki distribusi secara normal dan memenuhi syarat normalitas.

**1.c.b. Uji Multikolinieritas**

Tabel 5  
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandar dized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1	(Constant)	,356	1,287		,221	,414		
	Keadilan Prosedural (X1)	,375	,096	,313	3,897	,000	,494	2,026
	Keadilan Interaksional (X2)	,457	,105	,443	4,344	,000	,306	3,264
	Keadilan Distributif (X3)	,314	,148	,186	2,120	,037	,413	2,421

a. Dependent Variable: Kepuasan Tertanggung

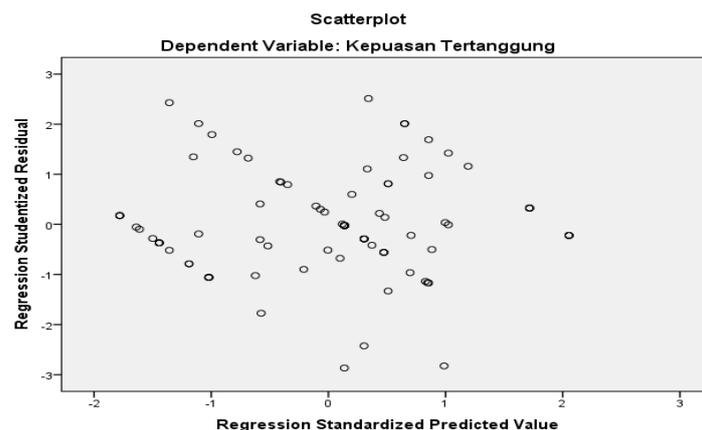
Sumber : hasil spss 24.00 yang diolah oleh penulis

Hasil perhitungan dapat dikatakan tidak terdapat multikolonieiritas antar variabel independen karena nilai Tolerance variabel bebas mempunyai nilai *Tolerance* lebih dari 0,10 dengan nilai

Tolerance setiap variabel bebas, kemudian jumlah nilai VIF menunjukkan tak terdapat pula nilai VIF yang kurang dari 10 dari masing-masing variabel bebas.

**1.c.c. Uji Heteroskedastisitas**

Gambar 2  
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : hasil spss 24.00 yang diolah oleh penulis

Gambar tersebut menunjukkan tidak adanya pola jelas yang menyebar di atas juga bawah angka 0 di sumbu Y. Hal

tersebut menyatakan apabila data dari penelitian tak mengalami heteroskedastisitas.

## 2. Uji Regresi Berganda

Tabel 6  
 Hasil Uji Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandar dized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,356	1,287		,221	,414
	Keadilan Prosedural (X1)	,375	,096	,313	3,897	,000
	Keadilan Interaksional (X2)	,457	,105	,443	4,344	,000
	Keadilan Distributif (X3)	,314	,148	,186	2,120	,037

a. Dependent Variable: Kepuasan Tertanggung

Sumber : hasil spss 24.00 yang diolah oleh penulis

Merujuk hasil dari *coefficients* di atas bisa dikembangkan memakai model persamaan regresi linier berganda yakni:

$$Y = 0,356 + 0,375 X1 + 0,457 X2 + 0,314 X3$$

Nilai konstanta sebesar 0,356 menunjukkan bahwa penanganan komplain

yang mencakup keadilan prosedural (X1), keadilan interaskional (X2) dan keadilan distributif (X3) jika nilainya 0 maka kepuasan tertanggung sebesar 0,356..

## 3. Uji Hipotesis

### 3.a. Uji F (Uji Simultan)

Tabel 7  
 Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	451,982	3	150,661	75,234	,000 <sup>b</sup>
	Residual	176,225	88	2,003		
	Total	628,207	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan Tertanggung  
 b. Predictors: (Constant), Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional

Sumber : hasil spss 24.00 yang diolah oleh penulis

Berdasarkan hasil melalui nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Perihal berikut menunjukkan bahwasanya Signifikan  $< 0,05$  akhirnya secara simultan variabel

keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif mempengaruhi dengan signifikan terhadap kepuasan tertanggung.

**3.b. Uji t (Uji Parsial)**

Tabel 8  
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,356	1,287		,221	,414
	Keadilan Prosedural (X1)	,375	,096	,313	3,897	,000
	Keadilan Interaksional (X2)	,457	,105	,443	4,344	,000
	Keadilan Distributif (X3)	,314	,148	,186	2,120	,037

a. Dependent Variable: Kepuasan Tertanggung

Sumber : hasil spss 24.00 yang diolah oleh penulis

Dari hasil yang memiliki keterkaitan variabel adalah sebagai berikut :

- 1) Berlandaskan hasil pengujian parsial (uji t) diperoleh hasil bahwasanya variabel keadilan prosedural mempunyai t-hitung 3,897 lebih besar dari t-tabel = 1,66235 ( $3,897 > 1,66235$ ) dan diperoleh signifikan 0,000 lebih kecil daripada taraf signifikansi 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Sebab itu bisa diberikan kesimpulan bahwasanya keadilan prosedural memiliki signifikai positif terhadap kepuasan tertanggung atau hipotesis diterima.
- 2) Variabel keadilan interaksional ber nilai t-hitung 4,344 lebih besar dari

t-tabel 1,66235 ( $4,344 >$  diperoleh hasil bahwa variabel keadilan innteraksional mempengaruhi dengan signifikan terhadap kepuasan tertanggung atau hipotesis diterima.

- 3) Variabel keadilan distributif mempunyai nilai t-hitung 2,120 lebih besar dari t-tabel 1,66235 ( $2,120 > 1,66235$ ) serta didapatkan nilai signifikan 0,001 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ( $0,037 < 0,05$ ). Dihasilkan bahwa keadilan distributif mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan tertanggung.

### 3.c. Uji Variabel Dominan

Tabel 9  
 Hasil Uji Dominan

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,356	1,287		,221	,414		
	Keadilan Prosedural (X1)	,375	,096	,313	3,897	,000	,494	2,026
	Keadilan Interaksional (X2)	,457	,105	,443	4,344	,000	,306	3,264
	Keadilan Distributif (X3)	,314	,148	,186	2,120	,037	,413	2,421

a. Dependent Variable: Kepuasan Tertanggung

Sumber : hasil spss 24.00 yang diolah oleh penulis

Bedasarkan tabel 9 terlihat bahwa variabel keadilan interaksional (X2) memiliki koefisien beta terbesar (0,443), berarti variabel ini lebih banyak dipengaruhi variabel keadilan

interaksional (X2) dibanding variabel lain. Koefisien yang dimiliki oleh variabel X2 positif, perihal berikut menyatakan makin baiknya keadilan interaksional yang diterapkan atau diberikan semakin meningkat pula kepuasan tertanggung.

### 3.d. Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 10  
 Hasil Uji Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,848 <sup>a</sup>	,719	,710	1,415
a. Predictors: (Constant), Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural, Keadilan Interaksional				
b. Dependent Variable: Kepuasan Tertanggung				

Sumber : hasil spss 24.00 yang diolah oleh penulis

Pada hasil diatas terlihat bahwa nilai *Adjusted R Square* berjumlah 0,710 ataupun 71%. Perihal berikut menunjukkan variabel kepuasan tertanggung yang dipaparkan oleh variabel keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif sebesar 71%, sedangkan sisanya 29% dipengaruhi faktor lainnya.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

- Hasil uji menggunakan regresi berganda  $Y = 0,356 + 0,375 X_1 + 0,457 X_2 + 0,314 X_3$

sebagai berikut :

1. Konstanta bernilai 0,356 menunjukkan bahwa penanganan komplain (X) yang meliputi

- keadilan prosedural (X1), keadilan interaksiobal (X2) dan keadilan distributif (X3) jika nilainya 0 maka kepuasan tertanggung sebesar 0,356.
2. Nilai koefisien keadilan prosedural sebesar 0,375 bernilai positif. Peningkatan keadilan prosedural sebesar satu satuan maka kepuasan tertanggung memberikan peningkatan sebesar 0,375 dengan berasumsi pada variabel yang lainnya ialah konstan.
  3. Koefisien keadilan interaksional bernilai berjumlah 0,457 dengan nilai positif. Peningkatan keadilan interaksional sebesar satu sataun jadi kepuasan tertanggung akan meningkat 0,457 asumsinya variabel lain konstan.
  4. Koefisien keadilan distributif berjumlah 0,314 melalui nilai positif. Peningkatan keadilan distributif sebesar satu satuan jadi kepuasan tertanggung akan meningkat sebesar 0,314 dengan asumssi variabel lain adalah konstan.
- Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tertanggung dengan taraf signifikansi 0,05.
  - Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) maka bisa diketahui bahwa :
    - a. variabel keadilan prosedural mempunyai t-hitung 3,897 lebih besar dari t-tabel = 1,66235 ( $3,897 > 1,66235$ ) dan diperoleh signifikan 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Sebab itu, bisa dinyatakan bahwa keadilan prosedural berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tertanggung.
    - b. Variabel keadilan interaksional mempunyai nilai t-hitung 4,344 lebih besar dari t-tabel 1,66235 ( $4,344 > 1,66235$ ) dan diperoleh nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). variabel keadilan innteraksional signifikan terhadap kepuasan tertanggung.
    - c. Variabel keadilan distributif mempunyai nilai t-hitung 2,120 lebih besar dari t-tabel 1,66235 ( $2,120 > 1,66235$ ) dan didapat angka signifikan 0,001 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ( $0,037 < 0,05$ ). Merujuk hal itu, bisa disimpulkan bahwa keadilan distributif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tertanggung.
- Hal ini selaras hasil penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Berliantina Rosita dan Sigit Indra wijaya (Wijaya, 2015) dengan hasil penelitian terdapat hubungan / pengaruh yang signifikan baik hubungan simultan ataupun parsial antara keadilan prosedural. Keadilan Interaksional dan kedailan distributif .
- Variabel yang dominan adalah variabel keadilan interaksional (X2), karena variabel yang mempunyai koefisien Beta yang terbesar (0,443). Dan juga Terlihat bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,710 atau sebesar 71%.Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen (Y) yang dijelaskan oleh variabel independen atau penanganan komplain (X)

sebesar 71%, sedangkan sisanya 29% dipengaruhi faktor lainnya. Penanganan keluhan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan, serupa dengan penelitian terdahulu yang di kemukakann oleh (Tony, 2008) bahwa Pengaruh Kepuasan pada Penanganan Keluhan meningkatkan Loyalitas Konsumen.

- Dengan demikian bahwasanya penanganan komplain hendaknya memiliki basis kepuasan konsumen selaku tujuan dari kegiatan bisnis. Seain itu poin penting bahwasanya implementasi serta hasil kepuasan ditetapkan berdasarkan implementasi serta hasil penanganan complain. (Wijaya, 2015)

## 2. Rekomendasi

- a. Dari hasil Penelitian yang menunjukkan pengaruh signifikan antara keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif terhadap kepuasan tertanggung di PT. Asuransi Multi Artha Guna, tbk Surabaya, maka dalam peningkatan kepuasan pembeli perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan penanganan komplain pelanggan yang dilaksanakan dengan internalisasi karyawan guna mendapatkan kompensasi dan proaktif ketika melayani keluhan dan harus selalu meningkatkan penanganan komplain atau keadilan pada pelayanan, karena komplain sangat berpengaruh terhadap reputasi asuransi.
- b. Untuk memudahkan penyampaian komplain tertanggung, dapat menggunakan media online sehingga customer service harus meningkatkan

lagi sistem kerjanya supaya tertanggung dapat merasakan pelayanan yang lebih prima melalui perbaikan sistem kerja karyawan pada PT. Asuransi Multi Artha Guna, tbk Surabaya..

- c. Perlu dilakukan evaluasi ataupun survey secara berkala dalam peningkatan keputusan pembelian dan loyalitas pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2000). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, J. G. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)* (7th ed.). jogyakarta: andi.
- Christoper, L. Jochen, W., Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa – Prespektif Indonesia* (Edisi Ketu). Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 24*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, K. (2012). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lucia Diah Sawitri. (2017). Kepuasan Pelanggan terhadap Administrasi Lingkungan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 1(2), 135–153. Retrieved from <https://ejournal.unitomo.ac.id/inde>

- x.php/niaga/article/view/818/426
- Sugiyono. (2014a). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (1st ed.). Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. (2014b). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfa Beta.
- Tjiptono, fandy. (2008). *Strategi Pemasaran.*, Yogyakarta, Andi
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tony, W. (2008). Pengaruh Kepuasan pada Penanganan Keluhan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Natasha Skin Care,. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, XIV(1), 55–69.
- Wijaya, B. R. dan S. I. (2015). Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Digest Marketing, Universitas Jambi*, I(1), 1–7. Retrieved from <https://online-journal.unja.ac.id/index.php/digest>