

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor keadilan, ekspektasi konfirmasi, kepercayaan, ketanggapan persepsian dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan konsekuensinya dalam mempengaruhi niat untuk melakukan keluhan.

Penelitian ini mengembangkan studi Wu (2013) yang memperluas model ekspektasi konfirmasi dalam menjelaskan perilaku keluhan. Konstruk yang digunakan adalah keadilan distributif, keadilan prosedural, keadilan interaksional, ekspektasi konfirmasi, kegunaan persepsian, kepercayaan, ketanggapan persepsian, kepuasan pelanggan dan niat untuk melakukan keluhan.

Penelitian ini menggunakan metode survei yang dilakukan kepada 201 responden. Penelitian ini menggunakan Structural Equation Model (SEM) sebagai alat uji statistik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa selain keadilan prosedural dan keadilan interaksional semua konstruk berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Hasil juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak berhubungan negatif dengan niat untuk melakukan keluhan. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki nilai kolektivis yang tinggi yang kecenderungannya tidak memiliki niat untuk melakukan keluhan. Hal ini sekaligus mengkonfirmasi penelitian Liu dan McLure (2001) yang menyatakan bahwa orang yang memiliki nilai kolektivis cenderung tidak memiliki niat untuk melakukan keluhan

Kata kunci: Keadilan, Ekspektasi Konfirmasi, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Niat untuk melakukan Keluhan

## **ABSTRACT**

This study aims to examine the factors of justice, expectation of confirmation, Trust, perceived responsiveness in influencing customer satisfaction and consequently in influencing intention to complaints.

This study developed a study Wu (2013) which extend the model expectations confirmed in explaining the behavior of a complaint. The construct used is distributive justice, procedural justice, interactional justice, confirm expectations, perceived usefulness, trust, perceived responsiveness, customer satisfaction and intention to conduct complaints.

This study uses a survey of 201 respondents. This study uses Structural Equation Model (SEM) as a means of statistical tests.

The results of this study indicate that in addition to procedural justice and interactional justice all constructs positively related to customer satisfaction. The results also showed that customer satisfaction does not correlate negatively with the intention to make a complaint. This indicates that the majority of respondents have a high collectivist values that tendency does not have the intention to complaints. This also confirms the research Liu and McLure (2001) which states that people who have a collectivist values tends has no intention to complaint.

**Keywords:** Justice, Expectation of Confirmation, Trust, Customer Satisfaction, Intention to Complaint