

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP *WORD OF MOUTH*
BPJS KETENAGAKERJAAN MELALUI *PERCEIVED JUSTICE* DAN
*COMPLAINT HANDLING SATISFACTION***

DONI FAHRIZAL



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.





@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Pengaruh *Service Recovery* terhadap *Word of Mouth* BPJS Ketenagakerjaan melalui *Perceived Justice* dan *Complaint Handling Satisfaction*” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Mei 2026

Doni Fahrizal
K1501232216

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

DONI FAHRIZAL. “Pengaruh *Service Recovery* terhadap *Word of Mouth* BPJS Ketenagakerjaan melalui *Perceived Justice* dan *Complaint Handling Satisfaction*”. Dibimbing oleh UJANG SUMARWAN dan LILIK NOOR YULIATI.

Perkembangan layanan digital mendorong peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk memanfaatkan media sosial, khususnya Instagram, sebagai ruang penyampaian keluhan. Banyaknya keluhan yang muncul menandakan adanya kesenjangan antara tingkat kepuasan layanan secara umum dan pengalaman yang dialami peserta pada proses penanganan keluhan. Kondisi ini menempatkan *service recovery performance* (SRP) sebagai aspek penting dalam membangun persepsi keadilan (*perceived justice*/PJ), kepuasan penanganan keluhan (*complaint handling satisfaction*/CHS), serta kecenderungan peserta untuk menyampaikan *word of mouth* (WOM) positif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh SRP terhadap WOM dengan memasukkan PJ dan CHS sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dan melibatkan peserta yang pernah menyampaikan keluhan pada kolom komentar Instagram resmi BPJS Ketenagakerjaan. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan *structural equation modeling* berbasis *partial least squares*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SRP memiliki pengaruh signifikan terhadap PJ, CHS, dan WOM. SRP memberikan efek paling kuat terhadap PJ, yang menunjukkan bahwa respons cepat, penjelasan jelas, serta interaksi empatik meningkatkan persepsi keadilan peserta. SRP juga meningkatkan CHS. CHS juga berpengaruh langsung terhadap WOM meskipun dengan hubungan lemah. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kognitif peserta belum cukup kuat mendorong mereka untuk merekomendasikan layanan.

Analisis mediasi memperlihatkan bahwa PJ secara signifikan memediasi hubungan SRP terhadap WOM, sedangkan CHS tidak menjadi mediator langsung. Temuan ini menegaskan bahwa aspek keadilan emosional lebih menentukan dalam membentuk WOM positif dibandingkan kepuasan terhadap penanganan keluhan itu sendiri. Dengan demikian, keadilan diposisikan sebagai faktor psikologis kunci yang memengaruhi perilaku komunikasi peserta.

Penelitian ini memberikan implikasi bahwa BPJS Ketenagakerjaan perlu memperkuat kualitas penanganan keluhan di kanal digital melalui peningkatan kecepatan respons, kejelasan informasi, empati dalam komunikasi, dan konsistensi prosedur. Upaya tersebut sangat penting untuk membangun persepsi keadilan, meningkatkan kepercayaan peserta, dan mendorong penyebaran WOM positif di ruang digital.

Kata kunci: BPJS Ketenagakerjaan, *Complaint Handling Satisfaction*, *Perceived Justice*, *Service Recovery Performance*, *Word of Mouth*

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



SUMMARY

DONI FAHRIZAL. "The Influence of Service Recovery on Word of Mouth at BPJS Ketenagakerjaan through Perceived Justice and Complaint Handling Satisfaction" Supervised by UJANG SUMARWAN and LILIK NOOR YULIATI.

The development of digital services has encouraged BPJS Ketenagakerjaan participants to utilize social media particularly Instagram as a platform for expressing complaints. The increasing number of complaints indicates a gap between the general level of service satisfaction and the actual experience of participants during the complaint-handling process. This situation positions service recovery performance (SRP) as a crucial aspect in shaping perceived justice (PJ), complaint handling satisfaction (CHS), and participants' tendency to generate positive word of mouth (WOM).

This study aims to analyze the influence of SRP on WOM by incorporating PJ and CHS as mediating variables. The research employs an explanatory quantitative approach, involving participants who had previously submitted complaints through the comment section of BPJS Ketenagakerjaan's official Instagram account. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using structural equation modeling with partial least squares.

The results show that SRP has a significant effect on PJ, CHS, and WOM. The strongest effect occurs in the relationship between SRP and PJ, indicating that fast responses, clear explanations, and empathetic interactions enhance participants' perceived justice. SRP also increases CHS. CHS further shows a direct—although weak—effect on WOM, suggesting that cognitive satisfaction alone is not strong enough to drive participants to recommend the service.

The mediation analysis reveals that PJ significantly mediates the relationship between SRP and WOM, while CHS does not serve as a direct mediator. These findings emphasize that emotional and procedural fairness plays a more decisive role in generating positive WOM than satisfaction with the complaint-handling process itself. Thus, perceived justice emerges as a key psychological factor influencing participants' communication behavior.

This study provides important implications for BPJS Ketenagakerjaan, highlighting the need to strengthen digital complaint-handling performance by improving response speed, clarity of information, empathetic communication, and procedural consistency. These efforts are essential to building perceived justice, enhancing participant trust, and fostering positive WOM in digital environments.

Keywords: BPJS Ketenagakerjaan, Complaint Handling Satisfaction, Perceived Justice, Service Recovery Performance, Word of Mouth



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP *WORD OF MOUTH*
BPJS KETENAGAKERJAAN MELALUI *PERCEIVED JUSTICE* DAN
*COMPLAINT HANDLING SATISFACTION***

DONI FAHRIZAL

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

- 1 Dr. Irni Rahmayani Johan, S.P., M.M.
- 2 Dr. Nyayu Lathifah Tirdasari S.E., M.S.M.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Tesis : Pengaruh *Service Recovery* terhadap *Word of Mouth* BPJS Ketenagakerjaan melalui *Perceived Justice* dan *Complaint Handling Satisfaction*

Nama : Doni Fahrizal
NIM : K1501232216

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.

Pembimbing 2:
Prof. Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, M.F.S.A.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis :
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.
NIP. 196009161986011001

Dekan Sekolah Bisnis :
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, MS.
NIP. 196812291992031016



Tanggal Ujian: 17 April 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan April 2025 sampai bulan April 2026 ini ialah *complaint handling*, dengan judul “Pengaruh *Service Recovery* terhadap *Word of Mouth* BPJS Ketenagakerjaan melalui *Perceived Justice* dan *Complaint Handling Satisfaction*”.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian karya ilmiah ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc. dan Prof. Dr. Ir. Lilik Noor Yulianti, M.F.S.A., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, dan dukungan selama penulisan tesis ini.
2. Dr. Irni Rahmayani Johan, S.P., M.M. dan Dr. Nyayu Lathifah Tirdasari, S.E., M.S.M., selaku tim penguji ujian tesis yang telah memberikan masukan, saran, dan arahan yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini.
3. Dr. Nimmi Zulbainarni, S.Pi., M.Si., selaku moderator seminar hasil dan kolokium yang telah memandu jalannya kegiatan akademik dengan baik serta memberikan masukan yang konstruktif selama proses penyusunan tesis ini.
4. Seluruh dosen pengajar Program Studi Magister di Program Studi Manajemen dan Bisnis atas ilmu yang telah diberikan.
5. Istri yaitu Monalisa yang selalu memberikan doa dan semangat selama proses pengerjaan tesis maupun selama proses perkuliahan.
6. Direktur *Human Capital* dan Umum serta jajaran bidang Deputi *Learning and Development* BPJS Ketenagakerjaan atas dukungan dan bantuannya selama proses perkuliahan.
7. Teman-teman kelas EK31 yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang mendalam kepada ayah, ibu, istri, dan anak-anak tercinta atas doa, dukungan moral, serta kasih sayang yang senantiasa menjadi sumber semangat dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan berkontribusi nyata dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pelayanan publik dan perilaku konsumen di era digital.

Bogor, Mei 2026

Doni Fahrizal



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup	7
1.6 <i>Research Gap</i>	7
1.7 <i>Novelty</i> Penelitian	8
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.2 Kerangka Penelitian	23
2.3 Penelitian Terdahulu	25
2.4 Hipotesis Penelitian	26
III METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	29
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.4 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data	30
3.5 Definisi Operasional	32
3.6 Indikator Penelitian	33
3.7 Model Penelitian	34
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Analisis Deskriptif Data Responden	36
4.2 Analisis Deskriptif Variabel	38
4.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	41
4.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	46
4.5 Pembahasan	56
4.6 Implikasi Manajerial	58
4.7 Keterbatasan Penelitian	66
V SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74
RIWAYAT HIDUP	83



DAFTAR TABEL

1	Capaian nilai CSI dan NPS periode 2018 - 2023	5
2	Ringkasan penelitian terdahulu	25
3	Variabel dan indikator penelitian	34
4	Distribusi demografi responden	36
5	Statistik deskriptif tiap indikator	38
6	Nilai <i>outer loading</i> awal indikator terhadap konstruksya	41
7	Nilai <i>outer loading</i> setelah penghapusan PJ3 dan WOM2	42
8	reliabilitas dan validitas konstruksi	43
9	<i>Fornell-Larcker criterion</i>	44
10	Hasil <i>cross loading</i>	44
11	Hasil <i>heterotrait-monotrait ratio</i>	45
12	Nilai koefisien determinasi (<i>R-Square</i>)	46
13	Nilai ukuran efek determinasi (<i>F-Square</i>)	47
14	Hasil Pengaruh Langsung Penelitian	49
15	Hasil Pengaruh Tidak Langsung Penelitian	49
16	Strategi <i>services marketing</i>	59
17	Strategi <i>service quality</i>	61
18	Strategi <i>marketing mix</i>	63

DAFTAR GAMBAR

1	Keluhan pengguna instagram	1
2	Kerangka penelitian	24
3	Model konseptual	28
4	Model penelitian	35
5	Hasil pengolahan SmartPLS 4.0	50

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner Penelitian	75
---	----------------------	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.