

# **PENGARUH MEDIASI *INTERACTIONAL JUSTICE* ANTARA *HUMAN AGENT* DAN *ROBOT AGENT* PADA HUBUNGAN *DEEP ACTING* DAN KEPUASAN PELANGGAN**

**FARREL HAIKAL AKBAR**



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



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University  
— Bogor Indonesia —

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.

Perpustakaan IPB University



## PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Mediasi *Interactional Justice* antara *Human Agent* dan *Robot Agent* pada Hubungan *Deep Acting* dan Kepuasan Pelanggan” 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 skripsi ini.

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

Bogor, Juli 2026

Farrel Haikal Akbar  
K1401221209



## ABSTRAK

FARREL HAIKAL AKBAR. Pengaruh Mediasi *Interactional Justice* antara *Human Agent* dan *Robot Agent* pada Hubungan *Deep Acting* dan Kepuasan Pelanggan. Dibimbing oleh ARIF IMAM SUROSO dan KHAIRIYAH KAMILAH.

Meningkatnya interaksi pelanggan dengan layanan *e-commerce* yang berpotensi menimbulkan kegagalan layanan sehingga diperlukan strategi *service recovery* yang efektif. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *deep acting* terhadap *interactional justice* dan kepuasan pelanggan, menguji peran mediasi *interactional justice*, serta membandingkan persepsi pelanggan terhadap *human agent* dan *robot agent* dalam proses *service recovery*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dan *paired samples t-test* pada 190 responden pengguna layanan *e-commerce* di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *deep acting* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *interactional justice* pada kedua jenis agen layanan, dan *interactional justice* terbukti memediasi hubungan antara *deep acting* dan kepuasan pelanggan secara penuh (full mediation). Selain itu, tidak ditemukan perbedaan persepsi *interactional justice* yang signifikan antara *human agent* dan *robot agent* dalam konteks layanan digital berbasis teks.

Kata kunci: *deep acting*, *human agent*, *interactional justice*, kepuasan pelanggan, *robot agent*

## ABSTRACT

FARREL HAIKAL AKBAR. The Mediating Effect of Interactional Justice Between Human Agent and Robot Agent on the Relationship Between Deep Acting and Customer Satisfaction. Supervised by ARIF IMAM SUROSO and KHAIRIYAH KAMILAH.

Increased customer interaction with e-commerce services, which raises the risk of service failure and the need for effective service recovery strategies. This study aims to analyze the effect of deep acting on interactional justice and customer satisfaction, examine the mediating role of interactional justice, and compare customer perceptions of human agents and robot agents in service recovery. A quantitative explanatory approach was employed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) and paired samples t-test involving 190 respondents who used e-commerce services in Indonesia. The results indicate that deep acting has a positive and significant effect on interactional justice for both types of service agents, and interactional justice fully mediates the relationship between deep acting and customer satisfaction. Furthermore, no significant difference in interactional justice perception was found between human agents and robot agents in the context of text-based digital services.

Keywords: customer satisfaction, deep acting, human agent, interactional justice, robot agent



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University  
— Bogor Indonesia —

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.

Perpustakaan 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, 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 MEDIASI *INTERACTIONAL JUSTICE* ANTARA *HUMAN AGENT* DAN *ROBOT AGENT* PADA HUBUNGAN *DEEP ACTING* DAN KEPUASAN PELANGGAN**

**FARREL HAIKAL AKBAR**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana pada  
Program Studi Bisnis

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



*@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.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Anita Primaswari Widhiani, S.P., M.Si.
2. Dr. Raden Isma Anggraini, S.P., M.M.



Judul Skripsi : Pengaruh Mediasi *Interactional Justice* Antara *Human Agent* dan Robot *Agent* pada Hubungan *Deep Acting* dan Kepuasan Pelanggan

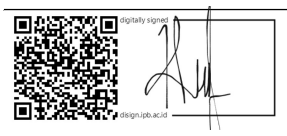
Nama : Farrel Haikal Akbar  
NIM : K1401221209

Disetujui oleh

Pembimbing 1:  
Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc.



Pembimbing 2:  
Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:  
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.  
NIP. 197711262008122001

\_\_\_\_\_

Tanggal Ujian:  
14 Juli 2026

Tanggal Lulus:



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Mediasi *Interactional Justice* antara *Human Agent* dan *Robot Agent* pada Hubungan *Deep Acting* dan Kepuasan Pelanggan” ini berhasil diselesaikan Selama proses penelitian dan penyusunan karya tulis ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesarbesarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Arif Imam Suroso, M.Sc. dan Ibu Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, arahan, masukan yang membangun, serta motivasi tanpa henti kepada penulis sejak awal proses penelitian hingga penyelesaian skripsi ini. Kesabaran dan dedikasi beliau berdua dalam membimbing menjadi teladan yang sangat berarti bagi penulis.
2. Dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan evaluasi, koreksi, dan saran yang membangun sehingga kualitas penelitian ini dapat terus ditingkatkan. Masukan yang diberikan sangat berharga dalam memperkuat argumen dan analisis yang disajikan dalam skripsi ini.
3. Papa penulis, Wiyono (almarhum), yang meskipun kini telah tenang di sisi Allah subhanahu wa ta'ala, doa, didikan, dan kasih sayang beliau semasa hidup tetap menjadi kekuatan yang menuntun penulis hingga detik ini. Penulis percaya beliau turut bangga menyaksikan pencapaian ini dari tempat terbaik di sisi-Nya. Ucapan terima kasih dan cinta yang tidak terhingga juga penulis sampaikan kepada mama, Dyah Erni Setiyarti, yang dengan penuh ketulusan menjadi sosok papa sekaligus mama bagi penulis, serta senantiasa memberikan doa yang tak pernah putus, kasih sayang, dan dukungan moral maupun material sepanjang perjalanan pendidikan penulis. *Till we meet again, pah. I love you beyond everything, beyond words, beyond time.*
4. Seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan semangat, doa, dan kehangatan keluarga yang menjadi sumber kekuatan di setiap tahapan penulisan ini.
5. Kepada seluruh civitas *academica* SB-IPB. Jajaran dekanat, pimpinan program studi, serta Bapak/Ibu dosen yang telah mendedikasikan waktunya untuk memberikan bekal ilmu pengetahuan dan wawasan yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
6. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Ikin. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam menemani penulis, baik tenaga, waktu, dan tingkah lakunya yang bisa berubah kapan saja dan jadi apa saja. Telah menjadi rumah bagi penulis di kala senang dan susah, serta menjadi tempat yang penulis cari di kala hampir semua aktivitas.

Bogor, Juli 2026

*Farrel Haikal Akbar*



## @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.



## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| DAFTAR TABEL                                                                                                                                                                  | xii |
| DAFTAR GAMBAR                                                                                                                                                                 | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN                                                                                                                                                               | xii |
| PENDAHULUAN                                                                                                                                                                   | 1   |
| 1.1 Latar Belakang                                                                                                                                                            | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah                                                                                                                                                           | 4   |
| 1.3 Tujuan                                                                                                                                                                    | 5   |
| 1.4 Manfaat                                                                                                                                                                   | 5   |
| 1.5 Ruang Lingkup                                                                                                                                                             | 5   |
| TINJAUAN PUSTAKA                                                                                                                                                              | 6   |
| 2.1 Konsep <i>Service Recovery</i> dalam Layanan                                                                                                                              | 6   |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan dalam <i>Service Recovery</i>                                                                                                                          | 7   |
| 2.3 <i>Emotional Labor</i> dan <i>Deep Acting</i> dalam Interaksi Layanan                                                                                                     | 9   |
| 2.4 <i>Interactional Justice</i> dalam <i>Service Recovery</i>                                                                                                                | 10  |
| 2.5 Agen Layanan dalam <i>E-commerce: Human Agent</i> dan <i>Robot Agent</i>                                                                                                  | 10  |
| 2.6 Hubungan Antar Variabel Penelitian                                                                                                                                        | 11  |
| 2.7 Kerangka Pemikiran                                                                                                                                                        | 12  |
| 2.8 Hipotesis Penelitian                                                                                                                                                      | 14  |
| METODE                                                                                                                                                                        | 16  |
| 3.1 Waktu dan Tempat                                                                                                                                                          | 16  |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data                                                                                                                                                     | 16  |
| 3.3 Teknik Penarikan Sampel                                                                                                                                                   | 16  |
| 3.4 Teknik dan Pengumpulan Data                                                                                                                                               | 16  |
| 3.5 Model Penelitian                                                                                                                                                          | 17  |
| 3.6 Variabel Operasional                                                                                                                                                      | 18  |
| 3.7 Metode Analisis Data                                                                                                                                                      | 20  |
| HASIL DAN PEMBAHASAN                                                                                                                                                          | 24  |
| 4.1 Persepsi Responden Terhadap Variabel Penelitian                                                                                                                           | 24  |
| 4.2 Analisis Pengaruh <i>Deep Acting</i> Terhadap <i>Service Recovery</i>                                                                                                     | 29  |
| 4.3 Analisis Peran Mediasi <i>Interactional Justice</i> antara <i>Deep Acting</i> dan Kepuasan Pelanggan dalam Konteks <i>Service Recovery</i> pada Layanan <i>E-commerce</i> | 33  |
| 4.4 Perbedaan Persepsi <i>Interactional Justice</i> antara <i>Human Agent</i> dan <i>Robot Agent</i> pada Konteks <i>Service Recovery</i> pada Layanan <i>E-commerce</i>      | 34  |
| 4.5 Rekomendasi                                                                                                                                                               | 35  |
| SIMPULAN DAN SARAN                                                                                                                                                            | 39  |
| 5.1 Simpulan                                                                                                                                                                  | 39  |
| 5.2 Saran                                                                                                                                                                     | 40  |
| DAFTAR PUSTAKA                                                                                                                                                                | 41  |
| LAMPIRAN                                                                                                                                                                      | 44  |

## RIWAYAT HIDUP

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University  
— Bogor Indonesia —

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.



## DAFTAR TABEL

|     |                                                                                  |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Tabel 1 Variabel Operasional                                                     | 18 |
| 2.  | Tabel 2 Skala                                                                    | 21 |
| 3.  | Tabel 3 Karakteristik Sosio Demografi Responden                                  | 24 |
| 4.  | Tabel 4 Analisis Deskriptif Variabel <i>Deep Acting</i>                          | 25 |
| 5.  | Tabel 5 Analisis Deskriptif Variabel <i>Interactional Justice</i>                | 26 |
| 6.  | Tabel 6 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan                          | 28 |
| 7.  | Tabel 7 Nilai <i>Outer Loading Model Human Agent</i> dan <i>Robot Agent</i>      | 29 |
| 8.  | Tabel 8 Nilai <i>Composite Reability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>             | 30 |
| 9.  | Tabel 9 Nilai Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> )                          | 31 |
| 10. | Tabel 10 Nilai Efek Ukuran ( <i>F-Square</i> )                                   | 31 |
| 11. | Tabel 11 Nilai Relevansi Prediktif ( <i>Q-Square</i> )                           | 32 |
| 12. | Tabel 12 Nilai <i>Path Coefficients</i> dan Signifikansi Jalur <i>Structural</i> | 32 |
| 13. | Tabel 13 Hasil Uji Efek Tidak Langsung ( <i>Specific Indirect Effects</i> )      | 33 |
| 14. | Tabel 14 <i>Paired Samples Statistics</i> Persepsi <i>Interactional Justice</i>  | 34 |
| 15. | Tabel 15 <i>Paired Samples Test</i> Persepsi <i>Interactional Justice</i>        | 34 |
| 16. | Tabel 16 Rekomendasi                                                             | 35 |

## DAFTAR GAMBAR

|    |                                                                           |    |
|----|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. | Gambar 1 Nilai Transaksi <i>E-commerce</i> di Indonesia Periode 2019-2024 | 1  |
| 2. | Gambar 2 Kerangka Pemikiran                                               | 14 |
| 3. | Gambar 3 Kerangka Hipotesis                                               | 14 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|    |                      |    |
|----|----------------------|----|
| 1. | Kuesioner Penelitian | 43 |
|----|----------------------|----|