ABSTRAK

Rhachmad Ridho R. F14214165. 2016. **PENGARUH *DISTRIBUTIVE JUSTICE, PROCEDURAL JUSTICE, DAN INTERACTIONAL JUSTICE* TERHADAP *SWITCHING BARRIERS* PADA BANK SYARIAH (Studi Analisis Pengaruh *Distributive Justice, Procedural Justice, dan Interactional Justice* Terhadap *Switching Barriers* pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro)**. Pembimbing: Dr. Ah. Ali Arifin, MM.

Kata Kunci: *Service Recovery, Switching Barriers*

Setiap bank berusaha melakukan yang terbaik dalam bisnisnya termasuk mengetahui siapa pelanggan maupun calon pelanggannya. Suatu kerangka kerja pelayanan pada setiap perusahaan harus memenuhi harapan pelanggan akan *service recovery* untuk mempertahankan pelanggan (*Switching Barriers*). Peneliti ingin mengetahui tentang **PENGARUH *DISTRIBUTIVE JUSTICE, PROCEDURAL JUSTICE, DAN INTERACTIONAL JUSTICE* TERHADAP *SWITCHING BARRIERS* PADA BANK SYARIAH.** Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah ada pengaruh signifikan antara *Distributive Justice* terhadap *switching barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro?. Apakah ada pengaruh signifikan antara *Procedural Justice* terhadap *switching barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro?. Apakah ada pengaruh signifikan antara *Interactional Justice* terhadap *switching barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro?. Tujuan penelitian ini secara garis besar untuk mengetahui apa ada pengaruh signifikan antara *Service Recovery* yang terdiri dari *Distributive Justice, Procedural Justice, dan Interactional Justice* terhadap *Switching Barriers* Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui angket, observasi, dan wawancara.

Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara *Distributive Justice* terhadap *switching barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro yaitu sebesar 0,709. Ada pengaruh signifikan antara *Procedural Justice* terhadap *switching barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro yaitu sebesar 1,767. Ada pengaruh signifikan antara *Interactional Justice* terhadap *switching barrier* pada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bojonegoro yaitu sebesar 0,826. Indikator yang paling berpengaruh terhadap *Distributif Justice* adalah *free gift* yaitu sebesar 0,988 atau sebesar 98,8%. Indikator yang paling berpengaruh terhadap *Prosedural Justice* adalah *flexibility* yaitu sebesar 0,933 atau sebesar 93,3%. Indikator yang paling berpengaruh terhadap *interactinal Justice* adalah *politeness* yaitu sebesar 0,941 atau sebesar 94,1%. Indikator yang paling berpengaruh terhadap *switching barrier* adalah *benefit loss cost* yaitu sebesar 0,837 atau sebesar 83,7%.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id