

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah.....</b>	<b>12</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>1.4 Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>14</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>15</b>
2.1.1 <i>Service Recovery</i> .....	15
2.1.2 <i>Distributive Justice</i> .....	17
2.1.3 <i>Procedural Justice</i> .....	19
2.1.4 <i>Interactional Justice</i> .....	21
2.1.5 <i>Customer Trust</i> .....	23
2.1.6 <i>Customer Satisfaction</i> .....	25
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>27</b>
<b>2.3 Hubungan Antar Variabel.....</b>	<b>34</b>
2.3.1 <i>Hubungan Distributive Justice terhadap Customer Trust</i> .....	34
2.3.2 <i>Hubungan Procedural Justice terhadap Customer Trust</i> .....	35

2.3.3	Hubungan <i>Interactional Justice</i> terhadap <i>Customer Trust</i> .....	37
2.3.4	Hubungan <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	38
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	41
3.2	Populasi dan Sampel .....	42
3.2.1	Populasi .....	42
3.2.2	Sampel .....	42
3.3	Sumber dan Jenis Data .....	44
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	45
3.5	Variabel dan Indikator .....	46
3.6	Teknik Analisis Data .....	50
3.6.1	<i>Smart Partial Least Square (PLS)</i> .....	50
3.6.2	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	52
3.6.3	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>56</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan dan Responden Penelitian.....	56
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	61
4.2	Analisis Data Kualitatif.....	63
4.2.1	Deskripsi Variabel <i>Distributive Justice</i> .....	64
4.2.2	Deskripsi Variabel <i>Procedural Justice</i> .....	67
4.2.3	Deskripsi Variabel <i>Interactional Justice</i> .....	69
4.2.4	Deskripsi Variabel <i>Customer Trust</i> .....	72
4.2.5	Deskripsi Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	75
4.3	Analisis Data Pengukuran Outer Model .....	78
4.3.1	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	78
4.3.2	<i>Convergent Validity</i> .....	79

4.3.3	<i>Internal Consistency Reliability</i> .....	82
4.3.4	<i>Discriminant Validity</i> .....	83
4.4	<b>Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)</b> .....	84
4.4.1	<i>Coefficient Of Determination (R – Square)</i> .....	85
4.4.2	<i>Effect Size (F- Square)</i> .....	86
4.4.3	<i>Predictive Relevance ( Q –Square )</i> .....	87
4.4.4	<b>Uji Hipotesis</b> .....	90
4.4.5	<b>Pengaruh Tidak Langsung Pada Efek Mediasi</b> <i>(Pengujian Efek Mediasi)</i> .....	94
4.5	<b>Pembahasan Interpretasi Hasil</b> .....	95
4.5.1	<b>Pengaruh <i>Distributive Justice</i> terhadap <i>Customer Trust</i></b> .....	95
4.5.2	<b>Pengaruh <i>Procedural Justice</i> terhadap <i>Customer Trust</i></b> .....	98
4.5.3	<b>Pengaruh <i>Interactional Justice</i> terhadap <i>Customer Trust</i></b> .....	100
4.5.4	<b>Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i></b> ....	102
4.5.5	<b>Pengaruh <i>Customer Trust</i> Dalam memediasi <i>Distributive Justice</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i></b> .....	103
4.5.6	<b>Pengaruh <i>Customer Trust</i> Dalam memediasi <i>Procedural Justice</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i></b> .....	104
4.5.7	<b>Pengaruh <i>Customer Trust</i> Dalam memediasi <i>Interactional Justice</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i></b> .....	105
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		107
5.1	<b>Kesimpulan</b> .....	107
5.2	<b>Saran</b> .....	108
5.3	<b>Keterbatasan Penelitian</b> .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		114
<b>LAMPIRAN</b> .....		119