

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Sertifikasi .....	ii
Halaman Pengesahan Tesis .....	iii
Halaman Motto dan Persembahan .....	iv
Abstract .....	v
Abstraksi .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Istilah .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II Telaah Pustaka dan Pengembangan Model .....</b>	<b>9</b>
2.1 Telaah Pustaka .....	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.2 Perceived Fairness .....	10
2.1.3 Procedural Fairness .....	11
2.1.4 Distributive Fairness .....	13
2.1.5 Interactional Fairness .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	16
2.4 Pengembangan Model Dan Hipotesis .....	18
2.5 Dimensionalisasi Variabel .....	20
2.5.1 Variabel dan Indikator Variabel Procedural Fairness .....	20

2.4.2	Variabel dan Indikator Variabel Distributive Fairness .....	22
2.4.3	Variabel dan Indikator Variabel Interactive Fairness .....	23
2.4.4	Variabel dan Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan .....	24
<b>BAB III</b>	<b>Metode Penelitian .....</b>	<b>25</b>
3.1	Jenis dan Sumber Data .....	25
3.2	Populasi dan Sampel .....	26
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	28
3.4.1	Uji Validitas .....	28
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	29
3.5	Teknik Analisis .....	30
3.5.1	Alat Uji Hipotesis .....	31
<b>BAB IV</b>	<b>Hasil dan Pembahasan .....</b>	<b>36</b>
4.1	Deskriptif data .....	36
4.2	Gambaran Umum Responden .....	37
4.3	Analisis Kuantitatif .....	38
4.4	Pembahasan .....	48
<b>BAB V</b>	<b>Kesimpulan dan Implikasi Kebijakan .....</b>	<b>51</b>
5.1	Ringkasan penelitian .....	51
5.2	Kesimpulan pengujian hipotesis penelitian .....	52
5.3	Kesimpulan atas masalah penelitian .....	54
5.4	Implikasi .....	55

5.5 Keterbatasan penelitian .....	57
5.6 Agenda penelitian mendatang .....	58
Daftar Pustaka .....	59