

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Teoritis	12
1.5.2 Manfaat Praktis.....	12
1.6 Lingkup Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	15
2.1 <i>Service Failure</i>	15
2.2 <i>Service Recovery</i>	15
2.3 <i>Customer satisfaction</i>	16
2.4 <i>Distributive justice</i>	17
2.5 <i>Procedural justice</i>	18
2.6 <i>Interactional justice</i>	19
2.7 <i>Repurchase intention</i>	20
2.8 Kajian Penelitian Terdahulu.....	20
2.9 Perumusan Hipotesis	23

2.9.1 Pengaruh <i>Interactional justice</i> pada <i>Customer satisfaction</i>	23
2.9.2 Pengaruh <i>Distributive justice</i> pada <i>Customer satisfaction</i>	23
2.9.3 Pengaruh <i>Procedural justice</i> pada <i>Customer satisfaction</i>	24
2.9.4 Pengaruh <i>Customer satisfaction</i> Terhadap <i>Repurchase intention</i>	25
2.10 Model Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Definisi Operasional	27
3.3 Metode Pengumpulan Data	29
3.4 Teknik Analisa Data Kuantitatif.....	30
3.5 Populasi dan Sampel.....	31
3.6 Instrumen Penelitian	33
3.7 Uji Kelengkapan Instrumen	34
3.7.1 Uji Validitas	34
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.8 Uji Hipotesis.....	35
3.9 Analisis Deskriptif.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Pengumpulan Data.....	37
4.2 Kualitas Data Penelitian.....	37
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	37
4.3 Hasil Uji Instrumen.....	40
4.3.1 Hasil Uji Validitas	40
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
4.4 Profil Responden	44
4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47
4.7 Hasil Uji F	48
4.8 Hasil Uji Hipotesis.....	50
4.9 Pembahasan	52

4.9.1 Hipotesis 1 (H_1) <i>distributive justice</i> berpegaruh positif pada <i>customer satisfaction</i>	52
4.9.2 Hipotesis 2 (H_2) <i>procedural justice</i> berpegaruh positif pada <i>customer satisfaction</i>	53
4.9.3 Hipotesis 3 (H_3) <i>interactional justice</i> berpegaruh positif terhadap <i>customer satisfaction</i>	54
4.9.4 Hipotesis 4 (H_4) <i>customer satisfaction</i> berpegaruh positif terhadap <i>repurchase intention</i>	55
4.9.5 Analisis Deskripsi Hubungan Jenis Kelamin dan <i>Customer</i> <i>satisfaction</i>	56
4.9.6 Analisis Deskripsi Hubungan Kelompok Usia pada <i>Customer</i> <i>satisfaction</i>	57
4.9.7 Analisis Deskriptif Hubungan Domisili pada <i>Customer</i> <i>satisfaction</i>	58
4.9.8 Analisis Deskriptif Hubungan Transportasi Berbasis Aplikasi <i>Online</i> pada <i>Customer satisfaction</i>	60
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Implikasi Manajerial	65
5.3 Keterbatasan Penelitian	67
5.4 Arahkan	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1	Variabel Operasional	28
Tabel 3.2	Skor Skala Likert.....	33
Tabel 3.3	Rentan Nilai Rata-rata Variabel	36
Tabel 4.1	Hasil Statistik Deskriptif.....	38
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Distributive Justice</i>	41
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Procedural Justice</i>	41
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Interactional Justice</i>	42
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	42
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Repurchase Intention</i>	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.8	Profil Responden	44
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	48
Tabel 4.12	Hasil Uji F	49
Tabel 4.13	Hasil Uji F	49
Tabel 4.14	Hasil Uji Hipotesis.....	50
Tabel 4.15	Analisis Deskriptif pada Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.16	Analisis Deskriptif pada Kelompok Usia	58
Tabel 4.17	Analisis Deskriptif pada Kelompok Domisili	58
Tabel 4.18	Analisis Deskriptif pada Kelompok Transportasi Berbasis Aplikasi <i>Online</i>	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Layanan Ojek <i>Online</i> Pilihan Masyarakat Indonesia	2
Gambar 1.2 Jumlah unduhan aplikasi Grab, Gojek, dan Maxim	3
Gambar 1.3 Berbagai macam keluhan di ulasan AppStore.....	5
Gambar 1.4 Berbagai macam keluhan di sosial media X	6
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Thesis	73
Lampiran 2. Hasil Uji Statistik.....	76