

| | |
|------------------------|------|
| LEMBAR JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| INTISARI..... | xiii |
| ABSTRACT..... | xv |

BAB

| | |
|---|----|
| I. PENDAHULUAN..... | 1 |
| Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| Masalah Penelitian..... | 5 |
| Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 6 |
| Keterbatasan Penelitian..... | 7 |
| II. KERANGKA TEORITIS..... | 9 |
| Tinjauan Pustaka dan Telaah Hasil Penelitian..... | 9 |
| <i>Perceived Fairness</i> | 9 |
| <i>Procedural Fairness</i> | 10 |
| <i>Distributive Fairness</i> | 10 |
| <i>Interactional Fairness</i> | 11 |
| <i>Word of Mouth</i> | 12 |
| <i>Satisfaction</i> | 19 |

| | |
|--|-----------|
| <i>Complaint Handling dan Service Recovery</i> | 26 |
| Kerangka Konseptual..... | 29 |
| Hipotesis..... | 30 |
| III. METODOLOGI PENELITIAN | 34 |
| Rancangan / Metode Penelitian..... | 34 |
| Variabel dan Pengukuran..... | 35 |
| <i>Procedural Fairness</i> | 36 |
| <i>Distributive Fairness</i> | 36 |
| <i>Interactional Fairness</i> | 37 |
| <i>Satisfaction</i> | 37 |
| <i>Word of Mouth Dissemination</i> | 37 |
| <i>Word of Mouth Valance</i> | 38 |
| <i>Repurchase Intentions</i> | 38 |
| Sampel dan Pengumpulan Data..... | 38 |
| Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 44 |
| Uji Validitas..... | 44 |
| Uji Reliabilitas..... | 47 |
| Uji Asumsi Klasik..... | 48 |
| Uji Multikolonieritas..... | 48 |
| Uji Autokorelasi..... | 50 |

| | |
|--|-----------|
| Uji Heteroskedastisitas..... | 51 |
| Uji Normalitas..... | 53 |
| Metode Analisis Data..... | 55 |
| IV. HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 56 |
| Statistik Deskriptif..... | 56 |
| Pengujian Hipotesis dan Pembahasan..... | 59 |
| Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis # 1..... | 59 |
| Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis # 2..... | 61 |
| Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis # 3..... | 62 |
| Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis # 4..... | 64 |
| Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis # 5..... | 71 |
| Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis # 6..... | 73 |
| Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis # 7..... | 75 |
| Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis # 8..... | 77 |
| V. KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN | |
| UNTUK PENELITIAN SELANJUTNYA..... | 80 |
| Kesimpulan..... | 80 |
| Implikasi Manajerial..... | 80 |
| Saran Untuk Penelitian Selanjutnya..... | 82 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 84 |
| LAMPIRAN..... | 86 |