

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PENERIMAAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Lingkup Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	11
2.1 Telaah Penelitian Sebelumnya	11
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Penanganan Komplain	13
2.2.2 Persepsi Keadilan yang dirasakan.....	16
2.2.3 <i>Word of Mouth</i>	19
2.2.4 Kepuasan.....	21
2.2.5 Niat Pembelian kembali	23

2.3	Kerangka Penelitian	23
2.4	Pengembangan Hipotesis	24
2.4.1	Pengaruh Dimensi keadilan yang dirasakan terhadap WOM	24
2.4.2	Pengaruh WOM terhadap kepuasan pelanggan	26
2.4.3	Pengaruh kepuasan terhadap niat beli kembali	29
2.5	Model Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Pendekatan Penelitian	31
3.2	Definisi Operasional	32
3.2.1	Keadilan yang dirasakan	32
3.2.1.1	Keadilan Prosedural	32
3.2.1.2	Keadilan Distributif.....	33
3.2.1.3	Keadilan Interaksional	34
3.2.2	<i>Word of mouth</i>	35
3.2.3	Kepuasan Pelanggan.....	36
3.2.4	Niat pembelian kembali	37
3.3	Desain Pengambilan Sampel.....	39
3.3.1	Populasi dan sampel	39
3.3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.4	Data dan Pengumpulan Data.....	40
3.4.1	Sumber dan jenis data	40
3.4.2	Teknik pengumpulan data.....	41
3.4.3	Instrumen Pengumpulan Data.....	41
3.5	Pengujian Instrumen Pengumpulan Data.....	42
3.5.1	Uji Validitas	42
3.5.2	Uji Reliabilitas	43
3.6	Metode Analisis Data.....	44

3.6.1	Analisis <i>Deskriptif</i>	44
3.6.2	Analisis Partial Least Square (PLS).....	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Analisis Deskriptif	48
4.1.1	Karakteristik Responden	48
4.1.1.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	48
4.1.1.2	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	49
4.1.1.3	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	49
4.1.2	Dekripsi variabel penelitian	50
4.2	Analisis metode PLS.....	58
4.2.1	<i>Outer Model</i> : Model Pengukuran Konstruk Reflektif	58
4.2.1.1	Validitas Konvergen	58
4.2.1.2	Validitas Diskriminan	60
4.2.1.3	Uji Reliabilitas	63
4.2.2	<i>Inner Model</i> : Model Struktural	64
4.3	Pengujian Hipotesis.....	65
4.3.1	Pengujian Hipotesis Pertama.....	67
4.3.2	Pengujian Hipotesis Kedua	68
4.3.3	Pengujian Hipotesis Ketiga	70
4.3.4	Pengujian Hipotesis Keempat	71
4.3.5	Pengujian Hipotesis Kelima	71
4.3.6	Pengujian Hipotesis Keenam	72
4.4	Hasil Pengujian dan Pembahasan Hipotesis	73
4.4.1	Hasil Pengujian Hipotesis	73
4.4.2	Pembahasan Hipotesis	74
4.4.2.1	Pembahasan Hipotesis Pertama	74
4.4.2.2	Pembahasan Hipotesis Kedua	75
4.4.2.3	Pembahasan Hipotesis Ketiga	76

4.4.2.4 Pembahasan Hipotesis Keempat	76
4.4.2.5 Pembahasan Hipotesis Kelima	77
4.4.2.6 Pembahasan Hipotesis Keenam	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Simpulan	79
5.2 Implikasi Manajerial	81
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	82
5.4 Saran bagi Penelitian Selanjutnya	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN 1	88
LAMPIRAN 2	94
LAMPIRAN 3	108