

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kontribusi Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJI LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>10</b>
2.1 Niat Melakukan Keluhan.....	10
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3 Teori Keadilan.....	13
2.4 Model Ekspektasi Konfirmasi.....	15
2.5 Kepercayaan.....	18
2.6 Ketanggapan Persepsian.....	19
2.7 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	20
2.8 Pengembangan Model.....	25
2.9 Pengembangan Hipotesis.....	29
2.9.1 Pengaruh Keadilan Distributif Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.9.2 Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30

2.9.3	Pengaruh Keadilan Interaksional Terhadap Kepuasan Pelanggan...	31
2.9.4	Pengaruh Ekspektasi Konfirmasi Terhadap Kegunaan Persepsian...	32
2.9.5	Pengaruh Ekspektasi Konfirmasi Terhadap Kepuasan Pelanggan...	33
2.9.6	Pengaruh Kegunaan Persepsian Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.9.7	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kegunaan Persepsian.....	34
2.9.8	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
2.9.9	Pengaruh Ketanggapan Persepsian Terhadap Kepuasan Pelanggan...	36
2.9.10	Pengaruh Keadilan Distributif Terhadap Kepercayaan.....	37
2.9.11	Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Kepercayaan.....	37
2.9.12	Pengaruh Keadilan Interaksional Terhadap Kepercayaan.....	38
2.9.13	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Melakukan Keluhan	39
<b>BAB 3</b>	<b>METODA PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Metoda Pengumpulan Data.....	40
3.3	Populasi dan Sampel.....	41
3.4	Definisi Operasional.....	42
3.5	Pengujian Hipotesis.....	46
3.5.1.	Model Pengukuran.....	47
3.5.1.1.	Uji Validitas.....	47
3.5.1.2.	Uji Reliabilitas.....	48
3.5.2.	Model Struktural.....	48
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1.	Deskripsi Umum Responden Penelitian.....	50
4.1.1	Deskripsi Responden Penelitian.....	50
4.1.2	Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.3	Deskripsi Berdasarkan Frekuensi Belanja.....	51
4.1.4	Deskripsi Berdasarkan Umur.....	52
4.1.5	Deskripsi Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
4.1.6	Deskripsi Berdasarkan Pengalaman Berbelanja.....	53
4.1.7	Deskripsi Berdasarkan Toko Online yang Digunakan.....	54
4.2	Model Pengukuran.....	55

4.2.1	Uji Validitas.....	55
4.2.1.1	Validitas Konvergen.....	56
4.2.1.2	Validitas Diskriminan.....	58
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	60
4.3	Model Struktural.....	61
4.4	Pembahasan.....	65
4.4.1	Pengaruh Keadilan Distributif Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.4.2	Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4.4.3	Pengaruh Keadilan Interaksional Terhadap Kepuasan Pelanggan...	66
4.4.4	Pengaruh Ekspektasi Konfirmasi Terhadap Kegunaan Persepsian...	67
4.4.5	Pengaruh Ekspektasi Konfirmasi Terhadap Kepuasan Pelanggan...	67
4.4.6	Pengaruh Kegunaan Persepsian Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
4.4.7	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kegunaan Persepsian.....	68
4.4.8	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
4.4.9	Pengaruh Ketanggapan Persepsian Terhadap Kepuasan Pelanggan...	69
4.4.10	Pengaruh Keadilan Distributif Terhadap Kepercayaan.....	70
4.4.11	Pengaruh Keadilan Prosedural Terhadap Kepercayaan.....	70
4.4.12	Pengaruh Keadilan Interaksional Terhadap Kepercayaan.....	71
4.5.13	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Melakukan Keluhan	71
<b>BAB 5</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
5.1	Ringkasan .....	73
5.2	Simpulan.....	74
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	76
5.4	Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>85</b>