

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 <i>Service Recovery</i>	15
2.1.2 <i>Distributive Justice</i>	17
2.1.3 <i>Procedural Justice</i>	19
2.1.4 <i>Interactional Justice</i>	21
2.1.5 <i>Customer Trust</i>	23
2.1.6 <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	34
2.3.1 Hubungan <i>Distributive Justice</i> terhadap <i>Customer Trust</i>	34
2.3.2 Hubungan <i>Procedural Justice</i> terhadap <i>Customer Trust</i>	35

2.3.3	Hubungan <i>Interactional Justice</i> terhadap <i>Customer Trust</i>	37
2.3.4	Hubungan <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	38
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN		41
3.1	Jenis Penelitian	41
3.2	Populasi dan Sampel	42
3.2.1	Populasi	42
3.2.2	Sampel	42
3.3	Sumber dan Jenis Data	44
3.4	Metode Pengumpulan Data	45
3.5	Variabel dan Indikator	46
3.6	Teknik Analisis Data	50
3.6.1	<i>Smart Partial Least Square (PLS)</i>	50
3.6.2	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	52
3.6.3	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Gambaran Umum Perusahaan dan Responden Penelitian.....	56
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	61
4.2	Analisis Data Kualitatif.....	63
4.2.1	Deskripsi Variabel <i>Distributive Justice</i>	64
4.2.2	Deskripsi Variabel <i>Procedural Justice</i>	67
4.2.3	Deskripsi Variabel <i>Interactional Justice</i>	69
4.2.4	Deskripsi Variabel <i>Customer Trust</i>	72
4.2.5	Deskripsi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	75
4.3	Analisis Data Pengukuran Outer Model	78
4.3.1	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	78
4.3.2	<i>Convergent Validity</i>	79

4.3.3	<i>Internal Consistency Reliability</i>	82
4.3.4	<i>Discriminant Validity</i>	83
4.4	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	84
4.4.1	<i>Coefficient Of Determination (R – Square)</i>	85
4.4.2	<i>Effect Size (F- Square)</i>	86
4.4.3	<i>Predictive Relevance (Q –Square)</i>	87
4.4.4	Uji Hipotesis.....	90
4.4.5	Pengaruh Tidak Langsung Pada Efek Mediasi <i>(Pengujian Efek Mediasi)</i>	94
4.5	Pembahasan Interpretasi Hasil	95
4.5.1	Pengaruh <i>Distributive Justice</i> terhadap <i>Customer Trust</i>	95
4.5.2	Pengaruh <i>Procedural Justice</i> terhadap <i>Customer Trust</i>	98
4.5.3	Pengaruh <i>Interactional Justice</i> terhadap <i>Customer Trust</i>	100
4.5.4	Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	102
4.5.5	Pengaruh <i>Customer Trust</i> Dalam memediasi <i>Distributive Justice</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	103
4.5.6	Pengaruh <i>Customer Trust</i> Dalam memediasi <i>Procedural Justice</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	104
4.5.7	Pengaruh <i>Customer Trust</i> Dalam memediasi <i>Interactional Justice</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	105
BAB V PENUTUP		107
5.1	Kesimpulan	107
5.2	Saran	108
5.3	Keterbatasan Penelitian	111
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN		119