

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

### BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

#### DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka .....	9
2.1.1 Penanganan Komplain.....	9
2.1.1.1 Procedural Fairness.....	13
2.1.1.2 Interactional Fairness .....	16
2.1.1.3 Distributive Fairness .....	18
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	19
2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran .....	30
2.4 Hipotesis .....	34

### BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.1.1 Profil Perusahaan.....	35
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	38
3.4 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	40
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	41
3.6 Metode Analisis.....	42
3.6.1 Uji Instrumen.....	43
3.6.2 Analisis Deskriptif.....	44
3.6.3 Uji Asumsi Dasar .....	44
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	45
3.6.4 Analisis Regresi Berganda .....	46

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Unit Analisis.....	50
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	54
4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen .....	55
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	59
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Dasar .....	72
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	76
4.2.5 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	79
4.3 Implikasi Manajerial.....	87

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran.....	91
5.2.1 Saran Operasional .....	91
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	92

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Nama Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel <i>Procedural Fairness</i>	38
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel <i>Interactional Fairness</i>	38
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel <i>Distributive Fairness</i>	39
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen	40
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Procedural Fairness</i>	56
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Interactional Fairness</i>	56
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Distributive Fairness</i>	57
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.6	Skor Analisis Deskriptif Variabel <i>Procedural Fairness</i>	60
Tabel 4.7	Skor Analisis Deskriptif Variabel <i>Interactional Fairness</i>	63
Tabel 4.8	Skor Analisis Deskriptif Variabel <i>Distributive Fairness</i>	67
Tabel 4.9	Skor Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	70
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.11	Hasil Uji Linieritas <i>Prosedural Fairness</i>	74
Tabel 4.12	Hasil Uji Linieritas <i>Interactional Fairness</i>	74
Tabel 4.11	Hasil Uji Linieritas <i>Distributive Fairness</i>	75
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	77
Tabel 4.15	Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Procedural Fairness</i>	77
Tabel 4.16	Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Interactioal Fairness</i>	78
Tabel 4.17	Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Distributive Fairness</i>	78
Tabel 4.18	Hasil Uji t	81
Tabel 4.19	Hasil Perhitungan Uji F	83
Tabel 4.20	Hasil Perhitungan R Square	84

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Gambar</b>	<b>Nama Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1	Data Jenis Kelamin	50
Gambar 4.2	Data Usia	51
Gambar 4.3	Data Status Jabatan	52
Gambar 4.4	Data Lamanya Berlangganan	52
Gambar 4.5	Data Frekuensi Pesanan	53
Gambar 4.6	Data Frekuensi Komplain	54
Gambar 4.7	Histogram Distribusi Data Residual	73

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Nomor</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Uji Validitas
Lampiran 3	Uji Reliabilitas
Lampiran 4	Uji Normalitas
Lampiran 5	Uji Linearitas
Lampiran 6	Uji Multikolinearitas
Lampiran 7	Uji Heterokedastisitas
Lampiran 8	Uji T
Lampiran 9	Uji F
Lampiran 10	Analisis Determinasi
Lampiran 11	Data Hasil Kuesioner Variabel Procedural Fairness
Lampiran 12	Data Hasil Kuesioner Variabel Interactional Fairness
Lampiran 13	Data Hasil Kuesioner Variabel Distributive Fairness
Lampiran 14	Data Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen