

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA

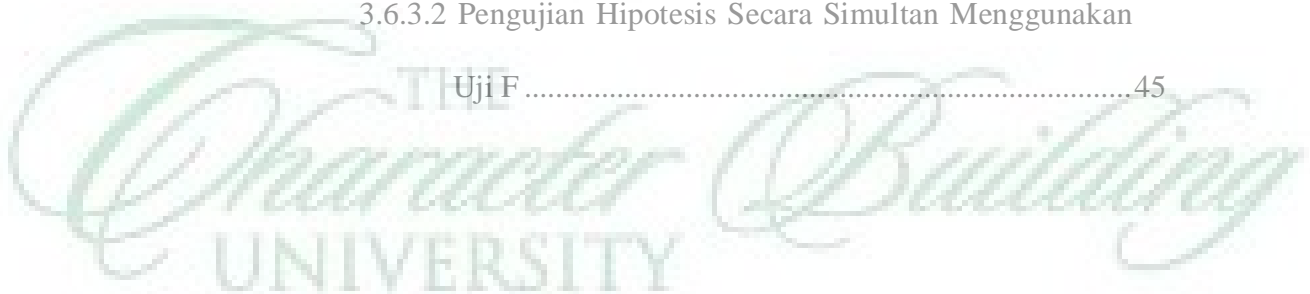
2.1 Landasan Teori	12
--------------------------	----

2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Penanganan Keluhan	19
2.1.3 Keadilan	
2.1.3.1 Keadilan Prosedural (<i>Procedural Justice</i>).....	20
2.1.3.2 Keadilan Interaksional (<i>Interactional Justice</i>).....	23
2.1.3.3 Keadilan Distributif (<i>Distributive Justice</i>).....	27
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel	35
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	36
3.3.1 Variabel Penelitian	36
3.3.2 Definisi Operasional	37

3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Uji Instrumen Penelitian	39
3.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	42
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.1.1 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.1.2 Multikolinearitas.....	42
3.6.1.3 Uji Heterokedastisitas.....	43
3.6.2 Uji Analisis Regresi Berganda.....	43
3.6.3 Pengujian Hipotesis	44
3.6.3.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial Menggunakan Uji T.....	44
3.6.3.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan Menggunakan Uji F	45



BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	46
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	47
4.2 Deskripsi Responden Penelitian	47
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.2 Profil responden Berdasarkan Pembelian	48
4.3 Uji Validitas dan Reabilitas	49
4.3.1 Variabel Procedural Justice (X1)	49
4.3.2 Variabel Interactional Justice (X2)	51
4.3.3 Variabel Distributive Justice (X3)	52
4.3.4 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	53
4.4 Teknik Analisis Data	55
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	55
4.4.1.1 Uji Normalitas	55
4.4.1.2 Uji Multikolinearitas	56
4.4.1.3 Uji Heterokedastisitas	57

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.6 Uji Hipotesis.....	60
4.6.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial Menggunakan Uji T	60
4.6.2 Pengujian Hipotesisi Secara Simultan Menggunakan Uji F.....	61
4.6.3 Koefisien Determinasi (R Square)	62
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
BAB V KESIMPULN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

