

***BRAND FORGIVENESS DAN CUSTOMER LOYALTY
SETELAH SERVICE FAILURES PADA RESTORAN SIAP SAJI :
PERAN SEVERITY, RECOVERY JUSTICE, DAN SWITCHING COST***

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH

**FACHRUR ROSYADI
NIM: 041112126**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2015**

SKRIPSI

**BRAND FORGIVENESS DAN CUSTOMER LOYALTY
SETELAH SERVICE FAILURES PADA RESTORAN SIAP SAJI:
PERAN SEVERITY, RECOVERY JUSTICE, DAN SWITCHING COST**

**DIAJUKAN OLEH
FACHRUR ROSYADI
NIM: 041112126**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

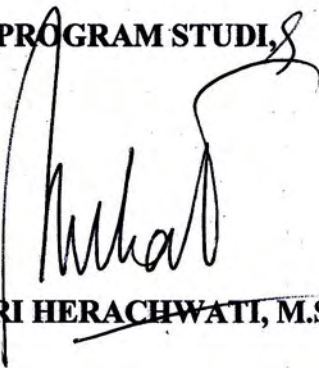
DOSEN PEMBIMBING,



SONY KUSUMASONDJAJA, SE., M.Com., Ph.D.

TANGGAL..... 29/4/2015

KETUA PROGRAM STUDI,



Dra. NURI HERACHWATI, M.Si., M.SC.

TANGGAL..... 29/4/2015

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Fachrur Rosyadi, 041112126) menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 29 April 2015



Fachrur Rosyadi

NIM: 041112126

KATA PENGANTAR

Puji syukur dengan mengucapkan Alhamdulillah kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar, yang mana skripsi merupakan salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan kuliah dan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Airlangga yang berjudul **“BRAND FORGIVENESS DAN CUSTOMER LOYALTY SETELAH SERVICE FAILURES PADA RESTORAN SIAP SAJI : PERAN SEVERITY, RECOVERY JUSTICE, DAN SWITCHING COST”**

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga besar harapan penulis agar selanjutnya penelitian ini dapat dikembangkan untuk memperdalam kajian keilmuan Manajemen Pemasaran. Penulis mengharapkan kritikan maupun saran yang sifatnya membangun dan pembaca sekalian demi kesempurnaan Skripsi ini. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulis sebelum dan selama penulisan skripsi. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada seluruh pihak atas segala motivasi, bimbingan, dan segenap waktu yang telah diberikan kepada penulis.

1. Keluarga penulis, Bapak, Ibu, dan adik-adik tercinta atas segala kasih sayang, dukungan serta semangat yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani pendidikan di perguruan tinggi, terutama atas doa dan “tirakat” yang tiada henti kalian lakukan pada waktu menjelang sidang.

2. Prof. Dr. H. Muslich Anshori, SE., M.Sc., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
3. Drs. Sri Gunawan, M.Com.,DBA. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga.
4. Dra. Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Airlangga.
5. Bapak Sony Kusumasondjaja, SE., M.Com., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi. Terimakasih atas bimbingan bapak dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
7. Untuk seluruh keluarga besar S-1 Manajemen 2011 yang sayang sekali tak bisa peneliti sebutkan satu per satu. Senang bisa mengenal kalian semua. Semoga kelak sukses di jalur karir masing-masing.
8. Untuk keluarga besar Animal Planet, senang bisa mengenal kalian. Selalu sambung tali silaturahmi, kompak sampai jadi kakek.
9. Untuk teman-teman seperguruan bimbingan Pap's, harus tetap kompak, terima kasih atas bantuannya selama ini.

Fachrur Rosyadi

Departemen Manajemen

Universitas Airlangga