

**PENGARUH *SERVICE FAILURE SEVERITY* DAN
ATTRIBUTION TERHADAP *CONSUMER FORGIVENESS* DAN
REPURCHASE INTENTION PADA LAYANAN
TRANSPORTASI *ONLINE* DENGAN *DEAL PRONENESS*
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGAI PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



Oleh:

**DIAN NOER FADILLAH
NIM. 041611233043**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2019**

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE FAILURE SEVERITY* DAN *ATTRIBUTION* TERHADAP
CONSUMER FORGIVENESS DAN *REPURCHASE INTENTION* PADA LAYANAN
TRANSPORTASI *ONLINE* DENGAN *DEAL PRONENESS* SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

**DIAJUKAN OLEH:
DIAN NOER FADILLAH
NIM: 041611233043**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



SONY KUSUMASONDJAJA, S.E., M.Com., Ph.D. TANGGAL 3 Januari 2020
NIP. 197605012000031001

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



Dr. MASMIRA KURNIAWATI, SE., M.Si.
NIP. 197503232006042001

TANGGAL 3 Januari 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Dian Noer Fadillah, 041611233043), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah hasil asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan 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 dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian 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, 21 Nopember 2019



Dian Noer Fadillah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan dan kelancaran bagi penulis sampai saat ini sehingga penulis sampai pada titik ini dan mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Failure Severity* dan *Attribution* Terhadap *Consumer Forgiveness* dan *Repurchase Intention* pada Layanan Transportasi *Online* dengan *Deal Proneness* sebagai Variabel Moderasi”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi Strata 1 pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga. Selama proses penulisan skripsi ini, banyak pihak yang membantu penulis dengan memberikan masukan, nasihat, semangat, doa, dan dukungan sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang berperan besar selama proses penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, Surabaya.
2. Dr. Praptini Yulianti, Dra. Ec., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, Surabaya.
3. Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, Surabaya.
4. Sony Kusumasondjaja, S.E., M.Com., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak wawasan, saran, dan nasihat kepada penulis untuk perbaikan dalam penulisan skripsi ini.
5. Dr. Indrianawati Usman, S.E., M.Sc. selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah mendidik dan mengajarkan banyak ilmu pengetahuan dan pelajaran bagi penulis.
7. Bapak Mochammad Soleh dan Ibu Nunuk Nihayati selaku orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan doa yang tidak pernah berhenti mengalir kepada penulis
8. Saudara dan keluarga yang senantiasa memberi dukungan dan masukan kepada penulis.
9. Beasiswa Karya Salemba Empat yang telah memberi dukungan materiil sekaligus tempat berproses yang memberikan banyak pengalaman pada penulis.
10. Rekan-rekan seperjuangan dalam grup bimbingan “Revisi Cepatlah Berakhir” yang senantiasa menguatkan dan membantu dalam penulisan skripsi ini, Ilham, Pahlevi, Fahmi, Satrio, Shavita, Elisa, Sarita, Francea, dan Adel.
11. Teman-teman kos “UNJOKTA” yang sudah setia menemani dan membantu selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman “KKN NONGKO” yang senantiasa mendukung penulis.

13. Segenap Staff Akademik dan Kemahasiswaa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga yang telah mempermudah segala proses penulis dalam menyelesaikan skripsi.
14. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga doa baik dan dukungan yang Anda berikan semuanya dibalasan dengan kebaikan yang lebih baik oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 21 Nopember 2019

Dian Noer Fadillah