

PENGARUH *SERVICE FAILURE SEVERITY* DAN *RECOVERY FAIRNESS* TERHADAP *CONSUMER FORGIVENESS* DAN *REPURCHASE INTENTION* LAYANAN GO-RIDE DARI GO-JEK INDONESIA

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PRASYARAT
DALAM MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



Oleh :

**ENGGAR DWI WANDASARI
NIM. 041511233217**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

SKRIPSI

PENGARUH *SERVICE FAILURE SEVERITY* DAN *RECOVERY FAIRNESS* TERHADAP *CONSUMER FORGIVENESS* DAN *REPURCHASE INTENTION* LAYANAN GO-RIDE DARI GO-JEK INDONESIA

**DIAJUKAN OLEH
ENGGAR DWI WANDASARI
NIM : 041511233217**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,



**SONY KUSUMASONDJAJA, SE., M.Com., Ph.D.
NIP. 19760501200031001**

TANGGAL 10 Januari 2020

KETUA PROGRAM STUDI,



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

TANGGAL 10 Januari 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Enggar Dwi Wandasari, 041511233217), menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah 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, 08 Januari 2020



Enggar Dwi Wandasari
NIM. 041511233217

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Failure Severity* Dan *Recovery Fairness* Terhadap *Consumer Forgiveness* dan *Repurchase Intention* Layanan GO-RIDE dari GO-JEK Indonesia”. Selama proses penulisan skripsi ini, penulis dibantu serta mendapat banyak masukan, nasehat dan dukungan dari beberapa pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang berperan besar selama proses penulisan skripsi ini, yaitu :

1. Prof. Dr. Moh. Nasih, S.E., MT., Ak., CA selaku rektor Universitas Airlangga.
2. Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si., Ak., CA., CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
3. Dr. Praptini Yulianti, S.E., M.Si selaku Ketua Departemen Manajemen dan Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya.
4. Keluarga penulis yaitu Bapak Suprpto dan Ibu Sri Lestari serta kakak dan adik (Aditya Pralisma Putra dan Ardie Trie Candra Putra) yang telah memberikan dukungan penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
5. Bapak Sony Kusumasondjaja, S.E., M.Com., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang penuh komitmen dalam membimbing
6. Seluruh dosen, akademik dan kemahasiswaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
7. Partner penulis yang luar biasa yaitu Ardhan dan Fairuz yang telah memberikan banyak dukungan, pengalaman dan pendengar yang baik atas keluh kesah penulis sejak awal kuliah
8. Teman-teman “Laskar Pelangi” yaitu Tito, Wulan, Yesika, Nova, Pedepe, Dika, Kiki, Hanum, Nyo, dan Piety yang telah memberikan dukungan
9. Teman-teman bimbingan “Skripsi Gak MariMari” yaitu Pepy, Ella, Humam, Errin, Hafiyah, Gale dan Diandra.
10. Teman-teman Airlangga Bojonegoro Community (ABC), AcSES FEB UNAIR, BEM FEB UNAIR dan Ternaknesia.
11. Teman-teman S1 Manajemen Angkatan 2015, khususnya dalam konsentrasi Manajemen Pemasaran.
12. Terima kasih untuk penulis, Enggar Dwi Wandasari yang telah berusaha untuk menyelesaikan pendidikan S1 Manajemen dengan baik.
13. Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan di S1 Manajemen. Semoga kebaikan kalian mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT

Surabaya, 08 Januari 2020

Enggar Dwi Wandasari