

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iii
Kata Pengantar	iv
Abstarksi	v
Abstract	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kesenjangan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Ringkasan Metode Penelitian	6
1.5 Ringkasan Hasil Penelitian	7
1.6 Kontribusi Riset	7
1.7 Uji Ketahanan (<i>Robustness</i>).....	7
1.8 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa	9
2.1.1.1 Karakteristik Pemasaran Jasa.....	10
2.1.2 <i>Service Failure Severity</i>	11
2.1.3 <i>Justice Theory</i>	13
2.1.4 <i>Consumer Forgiveness</i>	14
2.1.5 <i>Repurchase Intention</i>	16
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	17
2.3 Hubungan Antar Variabel	19
2.3.1 Hubungan <i>Service Failure Severity</i> dan <i>Consumer Forgiveness</i>	19
2.3.2 Hubungan <i>Service Failure Severity</i> dan <i>Repurchase Intention</i>	20
2.3.3 Hubungan <i>Recovery Fairness</i> dan <i>Consumer Forgiveness</i>	21
2.3.4 Hubungan <i>Recovery Fairness</i> dan <i>Repurchase Intention</i>	22
2.3.5 Hubungan <i>Consumer Forgiveness</i> dan <i>Repurchase Intention</i>	22
2.5 Kerangka Konseptual.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Identifikasi Variabel.....	25
3.2.1 Variabel Eksogen	25
3.2.2 Variabel Endogen	26
3.3 Definisi Operasional	26

3.3.1	<i>Service Failure Severity</i>	26
3.3.2	<i>Recovery Fairness</i>	26
3.3.3	<i>Consumer Forgiveness</i>	28
3.3.4	<i>Repurchase Intention</i>	29
3.4	Jenis dan Sumber Data	29
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.5.1	Populasi	29
3.5.2	Sampel	30
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	30
3.7	Teknik Analisis Data	31
3.7.1	Uji <i>Structural Equation Model</i>	31
3.7.2	<i>Measurement (Outer) Model</i>	32
3.7.2.1	Validitas dan Reliabilitas	32
3.7.3	<i>Structure (Inner) Model</i>	32
3.7.4	Alasan Menggunakan PLS	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1	GO-JEK Indonesia	34
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	35
4.2.1	Karakteristik Responden	35
4.2.2	Jenis Kelamin	36
4.2.3	Usia Responden	36
4.2.4	Pengeluaran Per Bulan	37
4.2.5	Pernah Menggunakan Layanan GO-JEK	37
4.2.6	Intensitas Penggunaan Layanan GO-JEK	38
4.2.7	Layanan GO-JEK yang Digunakan	38
4.2.8	Pernah Menggunakan Layanan GO-RIDE	39
4.2.9	Pengalaman Kegagalan Layanan	39
4.2.10	Intensitas Pengalaman Kegagalan Layanan	39
4.2.11	Pernah Mengajukan Keluhan	40
4.2.12	Media untuk Mengajukan Keluhan	40
4.2.13	Telah Menerima Kompensasi dari GO-JEK	41
4.2.14	Jenis Kegagalan Layanan	41
4.3	Deskripsi Tanggapan Responden	42
4.3.1	Deskripsi Variabel <i>Service Failure Severity</i>	43
4.3.2	Deskripsi Variabel <i>Recovery Fairness</i>	44
4.3.3	Deskripsi Variabel <i>Consumer Forgiveness</i>	47
4.3.4	Deskripsi Variabel <i>Repurchase Intention</i>	48
4.4	Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	49
4.4.1	Pengujian <i>Measurement (Outer) Model</i>	49
4.4.1.1	<i>Convergent Validity</i>	49
4.4.2	<i>Discriminant Validity</i>	53
4.4.3	Reliabilitas	53
4.4.4	Pengujian <i>Structural (Inner) Model</i>	54
4.4.4.1	<i>R-Square Model</i>	54
4.4.4.2	Pengujian Model Keseluruhan	55

4.4.4.3 Estimasi Koefisien Jalur	56
4.4.4.3.1 Pengujian Hipotesis	57
4.4.5 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	58
4.5 Pembahasan.....	59
4.5.1 Pengaruh <i>Service Failure Severity</i> Terhadap <i>Consumer Forgiveness</i>	59
4.5.2 Pengaruh <i>Service Failure Severity</i> Terhadap <i>Repurchase Intention</i>	60
4.5.3 Pengaruh <i>Recovery Fairness</i> Terhadap <i>Consumer Forgiveness</i>	60
4.5.4 Pengaruh <i>Recovery Fairness</i> Terhadap <i>Repurchase Intention</i>	60
4.5.5 Pengaruh <i>Consumer Forgiveness</i> Terhadap <i>Repurchase Intention</i>	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Ringkasan Hasil	63
5.2 Alasan Temuan Menjadi Penting.....	63
5.3 Keterbatasan Penelitian	63
5.4 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1	Jenis Kelamin	36
4.2	Usia Responden	36
4.3	Pengeluaran Per Bulan.....	37
4.4	Pernah Menggunakan Layanan GO-JEK	37
4.5	Intensitas Penggunaan Layanan GO-JEK	38
4.6	Layanan GO-JEK yang Digunakan	38
4.7	Pernah Menggunakan Layanan GO-RIDE.....	39
4.8	Pengalaman Kegagalan Layanan.....	39
4.9	Intensitas Pengalaman Kegagalan Layanan	39
4.10	Pernah Mengajukan Keluhan.....	40
4.11	Media untuk Mengajukan Keluhan	40
4.12	Pernah Mendapatkan Kompensasi dari GO-JEK	41
4.13	Jenis Kegagalan Layanan	41
4.14	Kategori Rata-rata Jawaban Responden	42
4.15	Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Failure Severity</i>	43
4.16	Statistik Deskriptif Variabel <i>Distributive Justice</i>	44
4.17	Statistik Deskriptif Variabel <i>Procedural Justice</i>	45
4.18	Statistik Deskriptif Variabel <i>Interactional Justice</i>	46
4.19	Statistik Deskriptif Variabel <i>Consumer Forgiveness</i>	47
4.20	Statistik Deskriptif Variabel <i>Repurchase Intention</i>	48
4.21	Hasil Uji Validitas	52
4.22	Hasil Uji Reliabilitas	54
4.23	<i>R-Square</i>	55
4.24	Hasil Rata-Rata <i>Communalities</i>	55
4.25	Hasil rata-rata <i>R-Square</i>	56
4.26	<i>Path Coefficient</i> dan <i>T-Statistics</i>	57
4.27	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 Logo GO-JEK Indonesia	33
Gambar 4.2 <i>Outer Loading</i> Tahap Pertama.....	48
Gambar 4.3 <i>Outer Loading</i> Tahap <i>Second Order</i>	50
Gambar 4.4 <i>Outer Loading</i> Tahap Akhir	50
Gambar 4.5 Hasil Bootstrapping	55

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 – KUESIONER**
- LAMPIRAN 2 – TABULASI DATA DESKRIPSI RESPONDEN**
- LAMPIRAN 3 – TABULASI DATA JAWABAN KUESIONER**
- LAMPIRAN 4 – DESKRIPSI PROFIL RESPONDEN**
- LAMPIRAN 5 – DESKRIPSI JAWABAN RESPONDEN**