

PENGARUH KEADILAN DISTRIBUTIF, KEADILAN PROSEDURAL,  
KEADILAN INTERAKSIONAL DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP MINAT MEMBELI ULANG DI CARREFOUR KALIMAS  
SURABAYA



OLEH:  
MELINA ARISONA GUSTAMAN  
3103011125

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2015

PENGARUH KEADILAN DISTRIBUTIF, KEADILAN PROSEDURAL,  
KEADILAN INTERAKSIONAL DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP MINAT MEMBELI ULANG DI CARREFOUR KALIMAS  
SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

MELINA ARISONA GUSTAMAN

3103011125

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEADILAN DISTRIBUTIF, KEADILAN PROSEDURAL,  
KEADILAN INTERAKSIONAL DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP MINAT MEMBELI ULANG DI CARREFOUR KALIMAS  
SURABAYA**

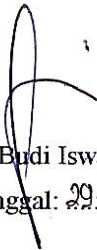
**OLEH:**

**MELINA ARISONA GUSTAMAN**

**3103011125**

**Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan  
Kepada Tim Penguji**

**Pembimbing I**



**JB Budi Iswanto, Ph.D**

**Tanggal: 29-01-2015**

**Pembimbing II**



**Dr. Diyah Tulipa, MM.**

**Tanggal: 29-01-2015**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Melina Arisona Gustaman

NRP : 3103011125

Telah diuji pada tanggal 23 Januari 2015 dan dinyatakan lulus oleh  
Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



(Dr. Diyah Tulipa, MM)

NIK. 311.02.0543

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Jurusan,



(Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si)

NIK. 311.99.0369

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya mahasiswi  
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melina Arisona Gustaman

NRP : 3103011125

Judul Skripsi : Pengaruh Keadilan Distributif, Keadilan Prosedural,  
Keadilan Interaksional dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Membeli  
Ulang di Carrefour Kalimas Surabaya.

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis  
saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia  
menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas  
Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini  
dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (digital library  
perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk  
kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang hak cipta

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya  
ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Januari 2015

Yang Menyatakan,



Melina Arisona Gustaman

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala kelimpahan berkat, perlindungan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Penyusunan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang telah mendukung penulis, baik dalam doa, dukungan, dan sebagainya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen pembimbing 1 Bapak JB Budi Iswanto, Ph.D selaku dosen pembimbing I Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dosen pembimbing 2 Ibu Dr. Diyah Tulipa, MM. selaku dosen pembimbing II Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Segenap dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan
5. Teman-teman, sahabat Widya Mandala, Rizky, Jessi, Dessy, Lenny, Irine, Abi, dan Olive yang tidak dapat disebut satu-persatu atas doa, semangat, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terimakasih atas bantuannya. Semoga atas bimbingan serta perhatian yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca

Akhir kata, dengan segala keterbatasan penulis dapat menerima saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis mohom maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan ini

Surabaya, 13 Januari 2015

Melina Arisona Gustaman

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1. Manfaat Akademik .....	7
1.4.2. Manfaat Praktis .....	8
1.5. Sistematika Skripsi .....	8
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Landasan Teori .....	12
2.2.1. Pemulihan Layanan .....	12
2.2.2. Kepuasan Konsumen .....	16



2.2.3. Minat Membeli Ulang .....	18
2.2.4. Hubungan Antar Variabel .....	19
2.3. Model Penelitian .....	22
2.4. Hipotesis .....	23
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	25
3.2. Identifikasi Variabel .....	25
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	26
3.4. Jenis Dan Sumber Data .....	27
3.5. Alat Dan Metode Pengumpulan Data .....	28
3.6. Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.6.1. Populasi.....	28
3.6.2. Sampel.....	28
3.6.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.7. Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	34
4.1.1. Analisis Data .....	34
4.2 Pembahasan .....	42
<b>BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
5.1 Simpulan .....	46
5.2 Saran .....	47
5.2.1 Saran Akademis .....	47
5.2.2 Saran Praktis .....	47
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 2.1. Perbandingan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Dilakukan Saat Ini .....	11
Tabel 3.1. Indeks Kecocokan Absolut .....	31
Tabel 4.1. Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas .....	35
Tabel 4.2. Hasil Kecocokan Model .....	37
Tabel 4.3. Hasil Perhitungan Reliabilitas Konstruk Dan Varians Ekstrak .....	38
Tabel 4.4. Kecocokan Model Struktural .....	39
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Hipotesis .....	41

## DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.1. Model Penelitian .....	23

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Hasil Pengujian Normalitas Data

Lampiran 2. Output Hasil Penelitian

Lampiran 3. Path Diagram

Lampiran 4. Pengujian Reliabilitas Model Pengukuran CR dan VE masing-masing variabel

Lampiran 5. Kuisisioner

Lampiran 6. Data Hasil Kuisisioner

## **ABSTRAK**

Sekarang pengecer tidak hanya peduli dengan produk saja, tetapi peritel sekarang juga memperhatikan dengan layanan mereka. Pelanggan yang tidak puas dengan kualitas dan pelayanan akan membuat keluhan. Penanganan keluhan yang sukses dapat membuat pelanggan puas dan memberikan efek positif pada peritel. Penelitian ini mengusulkan sebuah model efek pemulihan layanan terhadap niat pembelian kembali dan kepuasan pelanggan di Carrefour Kalimas Surabaya. Data dikumpulkan melalui survei. 150 responden dianalisis berdasarkan responden yang telah membuat keluhan dua kali untuk peritel. Temuan menunjukkan bahwa kepuasan dengan layanan pemulihan secara signifikan dipengaruhi oleh keadilan yang dirasakan kecuali pada keadilan prosedural. Minat membeli ulang juga menunjukkan bahwa dipengaruhi oleh kepuasan. Tapi temuan menunjukkan bahwa keadilan distributif dan interaksional tidak memiliki efek pada niat pembelian kembali, kecuali pada keadilan prosedural.

**Kata kunci: pemulihan layanan, minat membeli ulang, kepuasan pelanggan**

## **ABSTRACT**

*Now retailers not just concern with product itself but they now have pay attention with their service. Customer who not satisfaction with the quality and service will make a complaints. Handling complaints successful can make customer satisfied and it effect positive on retailers. This paper proposes a model of the effects of service recovery on repurchase intention and customer satisfaction in Carrefour Kalimas Surabaya. Data were collected through a survey. The 150 respondents were analyzed according to they have make a twice complaint to the retailers. The findings showed that the satisfaction with service recovery was significantly affected by perceived justice, except by procedural justice. Repurchase intention also showed that affected by satisfaction. But the findings show that distributive and interactional justice not have effect on repurchase intention, except by procedural justice.*

**Keywords: service recovery, repurchase intention, customer satisfaction**