

PENGARUH *DISTRIBUTIVE JUSTICE*, *PROCEDURAL JUSTICE*, *INTERACTIONAL JUSTICE* TERHADAP *POST-RECOVERY SATISFACTION* DAN *WORD OF MOUTH* PELANGGAN PADA *ONLINE SHOP LAZADA*



OLEH:

VINCENSIANA ALEXANDRA ALINE SUMUAL

3103015325

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2019

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *DISTRIBUTIVE JUSTICE*, *PROCEDURAL JUSTICE*,
INTERACTIONAL JUSTICE TERHADAP *POST-RECOVERY*
SATISFACTION DAN *WORD OF MOUTH* PELANGGAN PADA
*ONLINE SHOP LAZADA***

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH:
VINCENSIANA ALEXANDRA ALINE SUMUAL
3103015325

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *DISTRIBUTIVE JUSTICE*, *PROCEDURAL JUSTICE*,
INTERACTIONAL JUSTICE TERHADAP *POST-RECOVERY SATISFACTION*
DAN *WORD OF MOUTH* PELANGGAN PADA *ONLINE SHOP LAZADA***

Oleh:

VINCENSIANA ALEXANDRA ALINE SUMUAL

3103015325

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing I,



Dr. Cicilia Erna Susilawati, S.E., M.Si.

NIK: 311.97.0268

Tgl: 22 NOV 2018

Dosen Pembimbing II,



Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM.

NIK: 311.95.0230

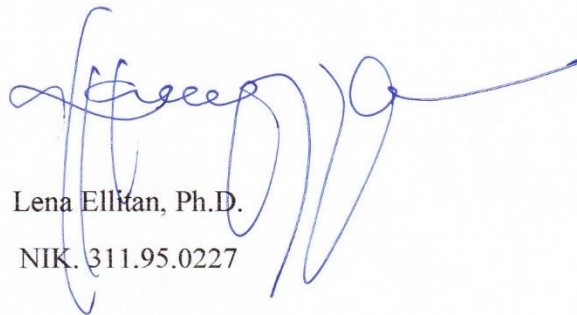
Tgl: 18 Des 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini ditulis oleh: Vincensiana Alexandra Aline Sumual, NRP: 3103015325

Telah diuji pada tanggal 26 Januari 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Lena Ellitan, Ph.D.

NIK. 311.95.0227

Mengetahui:

Dekan



Dr.Lodovicus Lasdi. MM.,Ak.,CA

NIK:321.99.0370

Ketua Jurusan



Robertus Sigit H.L. SE.MSc

NIK: 311.11.0678

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vincensiana Alexandra Aline Sumual

NRP : 3103015325

Judul Skripsi : Pengaruh *Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice* Terhadap *Post-Recovery Satisfaction* dan *Word Of Mouth* Pelanggan Pada *Online Shop* Lazada

Menyatakan bahwa 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 Unika 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, 27 Januari 2019

Yang menyatakan



Vincensiana Alexandra Aline Sumual

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas semua rahmat, kasih karunia, dan anugerah yang telah dilimpahkanNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Distributive Justice*, *Procedural Justice*, *Interactional Justice* terhadap *Post-Recovery Satisfaction* dan *Word of Mouth* Pelanggan pada *online shop* Lazada”. Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk menyelesaikan persyaratan kelulusan pada masa kuliah dan meraih Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam pengerjaan skripsi ini, penulis dibantu oleh beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Bapa, Bunda Maria, dan PutraNya Yang Tunggal Yesus Kristus karena telah memberkati penulis dalam mengerjakan skripsi.
2. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM, AK., CA., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Ibu Dr. Cicilia Erna Susilawati, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing pertama yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan, dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM., selaku dosen pembimbing kedua yang telah senantiasa membantu, membimbing, dan memberi pengarahan dengan baik dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen, khususnya dosen rumpun Manajemen Ritel yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Orang terdekat penulis, Axel Raharja yang selalu mendukung, membantu, mendoakan dan memberikan semangat selama penulisan tugas akhir skripsi kepada penulis.

9. Sahabat-sahabat penulis, Felisia Wijaya, Lidya Natalia, Fidellina Pijoh yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman Jurusan Manajemen, Yesa, Putri, Dicky, Vero, Aldo, Donny yang selalu membantu dan memberi semangat.
11. Pihak-pihak yang berkepentingan yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada pada penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun agar penulisan Tugas Akhir ini menjadi sempurna. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 27 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
 BAB 1. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 <i>Perceived Justice</i>	9
2.2.2 <i>Post-recovery Satisfaction</i>	11
2.2.3 <i>Word of Mouth</i>	13
2.3 Pengaruh Antar Variabel	14
2.3.1 Pengaruh <i>Distributive Justice</i> terhadap <i>Post-recovery Satisfaction</i>	14
2.3.2 Pengaruh <i>Procedural Justice</i> terhadap <i>Post-recovery Satisfaction</i>	14
2.3.3 Pengaruh <i>Interactional Justice</i> terhadap <i>Post-recovery Satisfaction</i>	15

2.3.4 Pengaruh <i>Post-recovery Satisfaction</i> terhadap <i>Word of Mouth</i>	15
2.4 Kerangka Konseptual	15
2.5 Hipotesis	16
BAB 3. METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Identifikasi Penelitian	17
3.3 Definisi Operasional Variabel	17
3.3.1 <i>Distributive Justice</i>	17
3.3.2 <i>Procedural Justice</i>	18
3.3.3 <i>Interactional Justice</i>	18
3.3.4 <i>Post-Recovery Satisfaction</i>	18
3.3.5 <i>Word of Mouth</i>	19
3.4 Pengukuran Variabel	19
3.5 Jenis dan Sumber Data	19
3.6 Alat dan Metode Pengumpulan Data	20
3.7 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	20
3.8 Teknik Analisis Data	20
3.8.1 Uji Validitas	21
3.8.2 Uji Reliabilitas	21
3.8.3 Uji Normalitas	22
3.8.4 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	22
3.8.5 Uji Kecocokan Model Struktural	23
3.8.6 Uji Hipotesis	23
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Sampel Penelitian	24
4.2 Karakteristik Responden	24
4.2.1 Jenis Kelamin.....	24
4.2.2 Usia	24
4.2.3 Pendidikan Terakhir	25
4.2.4 Pekerjaan	25
4.2.5 Penghasilan/Uang Saku per Bulan	26

4.3 Deskripsi Data	26
4.3.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Distributive Justice</i>	27
4.3.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Procedural Justice</i>	28
4.3.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Interactional Justice</i>	29
4.3.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Post-Recovery Satisfaction</i>	30
4.3.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i>	31
4.4 Analisis Data SEM	32
4.4.1 Uji Validitas	32
4.4.2 Uji Reliabilitas	33
4.4.3 Uji Normalitas	36
4.4.4 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	38
4.4.5 Uji Kecocokan Model Struktural	38
4.5 Pengujian Hipotesis Penelitian	39
4.6 Pembahasan	40
4.6.1 Pengaruh <i>Distributive Justice</i> terhadap <i>Post-recovery Satisfaction</i>	40
4.6.2 Pengaruh <i>Procedural Justice</i> terhadap <i>Post-recovery Satisfaction</i>	41
4.6.3 Pengaruh <i>Interactional Justice</i> terhadap <i>Post-recovery Satisfaction</i>	41
4.6.4 Pengaruh <i>Post-recovery Satisfaction</i> terhadap <i>Word of Mouth</i>	42
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Simpulan	43
5.2 Saran	44
5.2.1 Saran Teoritis	44
5.2.2 Saran Praktis	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keluhan Online Shopping Yang Diterima Oleh YLKI Tahun 2017	4
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	9
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	24
Tabel 4.2 Usia Responden	25
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir.....	25
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	26
Tabel 4.5 Penghasilan/Uang Saku per Bulan.....	26
Tabel 4.6 Kategori dari Rata-Rata Skor.....	27
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Distributive Justice</i>	27
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Procedural Justice</i>	28
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Interactional Justice</i>	29
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel <i>Post-Recovery Satisfaction</i>	30
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i>	31
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> DJ	33
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> PJ	34
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> IJ	34
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> SAT	35
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability</i> WOM	36
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	37
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	37
Tabel 4.20 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	38
Tabel 4.21 Hasil Uji Kecocokan Hipotesis	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:	Kuesioner
Lampiran 2:	Karakteristik Responden
Lampiran 3a:	Jawaban Responden Tentang DJ dan PJ
Lampiran 3b:	Jawaban Responden Tentang IJ dan SAT
Lampiran 3c:	Jawaban Responden Tentang WOM
Lampiran 4:	Frekuensi Karakteristik Responden
Lampiran 5:	Uji Normalitas
Lampiran 6:	Output SEM
Lampiran 7a:	Path Diagram – T-value dan Path Diagram – Estimates
Lampiran 7b:	Path Diagram – Standardized Solution

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *distributive justice*, *procedural justice*, *interactional justice* terhadap *post-recovery satisfaction* dan *word of mouth* pelanggan pada *online shop* Lazada.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal menggunakan metode survei. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebesar 150 responden. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah melakukan komplain kepada Lazada. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM dengan program LISREL.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *post-recovery satisfaction* dan *post-recovery satisfaction* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *word of mouth* pelanggan pada *online shop* Lazada.

Kata Kunci: *Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Post-recovery Satisfaction, Word of Mouth*

The Influence of Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice Towards Post-recovery Satisfaction and Word of Mouth Customers at The Lazada Online Shop

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of distributive justice, procedural justice, interactional justice towards post-recovery satisfaction and word of mouth customers at the Lazada online shop.

This research is a causal research using survey method. Sampling technique used is nonprobability sampling with purposive sampling method. The sample used is 150 respondents. The sample in this research is consumers who have complained to Lazada. The analysis technique used is SEM with LISREL program.

The results of this analysis indicate that distributive justice, procedural justice, interactional justice have a significant positive effect on post-recovery satisfaction and post-recovery satisfaction have a significant positive effect on word of mouth customers at the Lazada online shop.

Keywords: Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Post-recovery Satisfaction, Word of Mouth