

	No. Alumni Universitas	Jaka Dwi Cahyo	No. Alumni Fakultas
	a). Tempat/Tanggal Lahir: Kerinci/31 Januari 1992, b). Nama Orang Tua: Margianto, c). Fakultas: Ekonomi, d). Jurusan: Manajemen, e). No. BP: 0910521019, f). Tanggal Lulus: 22 Januari 2014, g). IPK: 3,01, h). Prediksi Kelulusan: Sangat Memuaskan, i). Lama Studi: 4 Tahun 5 Bulan, j). Alamat Orang Tua: RT 07 Desa Kersik Tuo Kec. Kayu Aro Kab. Kerinci Jambi.		
<p>Pengaruh <i>Perceived Justice</i> pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Emosi dalam Konteks <i>Service Recovery</i> (Studi pada Pengguna SIM Card Telkomsel)</p> <p><i>Skripsi S1 oleh Jaka Dwi Cahyo, Dosen Pembimbing: Dian Rani Yolanda, SE, M.Bus</i></p> <p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh <i>perceived justice</i> dalam strategi <i>service recovery</i> terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Telkomsel. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 140 mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Andalas yang pernah mengalami <i>service recovery</i> dari Telkomsel. Pengambilan sampel menggunakan metode <i>nonprobability sampling</i> dengan teknik <i>purposive sampling</i>. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan metode analisis data <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) berbasis <i>variance</i> dan pengujian hipotesis dilakukan menggunakan fitur <i>bootstrapping</i> dengan bantuan perangkat lunak komputer <i>Microsoft Office Excel 2007</i> dan <i>SmartPLS 2,0</i>. Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>perceived justice</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam konteks <i>service recovery</i> baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui mediasi emosi pelanggan.</p> <p><i>Kata Kunci: Perceived Justice, Service Recovery, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan</i></p>			

Skripsi ini telah dipertahankan didepan seminar hasil skripsi dan dinyatakan lulus pada tanggal 22 Januari 2014 dengan dosen pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan			
Nama Terang	Dian Rani Yolanda, SE, M.Bus	Alfitman, SE M.Sc	Asmi Abbas, SE, MM

Mengetahui:
Ketua Jurusan

Dr. Vera Pujani, SE, MM.Tech
NIP: 19661115 200003 2 001

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat Nomor Alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama:	Tanda Tangan