



BIODATA

a).Tempat/TanggalLahir: Medan, 19 Oktober 1990 b). Nama Orang Tua: Neni Amdani c). Fakultas: Ekonomi. d). Jurusan: Manajemen. e). No. BP: 0810523146. f). Tgl Lulus: 4November 2013. g). Predikat Lulus:SangatMemuaskan. h). IPK: 3,00 i). Lama Studi: 5Tahun2Bulan. j). Alamat : Jl. Batang Kampar No. 1 Padang

Pengaruh *Justice* (Keadilan) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pelaksanaan *Service Recovery* Pada Wisma Kemala Padang

Skripsi S1 Oleh:*Teuku Agung Nathansyah*
Pembimbing:*Dr. Vera Pujani, SE, M.Tech*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruhFaktor *Justice* (Keadilan) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pelaksanaan *Service Recovery* Pada Wisma Kemala Padang. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis model persamaan structural (*structural equation modeling*) denganbantuanprogram SmartPLS 2.0 M3. Penelitian ini menggunakan 150 responden sebagai sampel penelitian. VariabelbebasnyayakniFaktor *Justice* yang terdiri dari *Procedural Justice* (X1), *Explanation & Effort*(X2),*Distributive Justice* (X3),*Empathy & Politeness*(X4)sedangkan variabel terikatnyaadalah KepuasanPelanggan (Y) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanyadimensi*Explanation & Effort*dan*Procedural Justice* yang berpengaruhsignifikan terhadapKepuasan PelangganpadaWisma Kemala Padang, sedangkan *Distributive Justice* dan *Empathy & Politeness* tidakberpengaruhsecarasignifikan.

Kata kunci :Faktor*Justice*(Keadilan), KepuasanPelanggan, *Service Recovery*.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal4November 2013, dengan penguji :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Dr. Vera Pujani, SE, M.Tech	Asmi Abbas, SE, MM	Dra. Yanti, MM

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen : **Dr. Vera Pujani, SE, M.Tech**
NIP. 196611152000032001

_____ Tanda tangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas dan telah mendapat Nomor Alumnus:

	PetugasFakultas / Universitas	
No Alumni Fakultas	Nama:	Tandatangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tandatangan: