

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MELALUI SERVICE  
RECOVERY TOKO ONLINE “TOKOLOBO”**

**DRAFT SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen  
Universitas Pendidikan Indonesia



Oleh:

Vera Nur Annisa

1800675

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2022**

## **LEMBAR JUDUL**

# **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MELALUI SERVICE RECOVERY TOKO ONLINE “TOKOLOBO”**

Oleh:

Vera Nur Annisa

1800675

Skripsi yang Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen  
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Vera 2022

Universitas Pendidikan Indonesia

2022

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan  
dicetak ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MELALUI SERVICE RECOVERY**  
**TOKO ONLINE “TOKOLOBO”**

**Vera Nur Annisa**  
**1800675**

Disetujui dan disahkan oleh :

**Dosen Pembimbing I**

 09/12/22

**Prof. Dr. Vanessa Gaffar, S.E, AK, MBA**

NIP: 197403072002122005

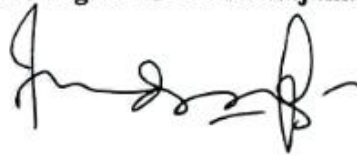
**Dosen Pembimbing II**



**Dr. Ayu Krishna Y, S.Sos, MM**

NIP : 197307252003122002

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Dr. Heny Hendrayati, S.IP., MM**

NIP : 197610112005012002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**  
**2022**

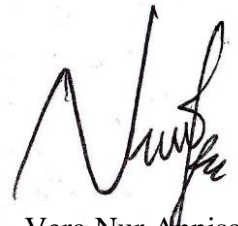
## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan “**Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Service Recovery Toko Online “TOKOLOBO”** beserta seluruh isinya merupakan hasil karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko ataupun sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran keilmuan karya saya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Vera Nur Annisa

1800675

## ABSTRAK

**Vera Nur Annisa (1800675) “Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Service Recovery Toko Online “TOKOLOBO”. Di bawah bimbingan Prof. Dr. Vanessa Gaffar, S.E, AK, MBA. dan Dr. Ayu Krishna Y, S.Sos, MM.**

Fokus utama dalam penelitian ini adalah analisis kepuasan pelanggan melalui *service recovery* toko online “TOKOLOBO”. *Service recovery* dapat menangani keluhan masalah pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sangat menarik, karena dunia teknologi saat ini sangat berkembang dengan pesat khususnya belanja *online*. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun yang menarik peneliti adalah *service recovery* yang meliputi *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice* di toko online “TOKOLOBO” dan juga mengetahui pengaruh *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice* di toko online “TOKOLOBO”.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan populasi sebanyak 143 pelanggan di toko online “TOKOLOBO” dan sampel berjumlah 105 pelanggan. Teknik analisis yang digunakan adalah asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *distributive justice* tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya seberapa besar pun *service recovery* yang dilakukan perusahaan dengan menggunakan indikator *distributive justice* tidak akan meningkatkan atau menurunkan kepuasan pelanggan. Variabel *procedural justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *procedural justice* dilakukan dengan mengacu pada kebijakan, peraturan, dan waktu yang dihabiskan dalam proses penanganan komplain pelanggan dimana setiap pelanggan ingin ditangani dengan proses yang mudah dan cepat. Variabel *interactional justice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, adanya pengaruh antara *Interactional justice* terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan *services recovery* dengan memenuhi elemen utama *interactional justice* yaitu *honestly*, *politeness*, *explanation*, *effort* dan *empathy*. Dan *Adjusted R Square* sebesar 0,558. Artinya variabel-variabel bebas *interactional justice*, *distributive justice*, *procedural justice* berpengaruh sebesar 55,8% terhadap kepuasan pelanggan, sisanya sebesar 44,2% dipengaruhi variabel lain.

**Kata Kunci:** *Distributive justice*, *Procedural justice*, *Interactional justice*, *Kepuasan Pelanggan*.

## ABSTRACT

**Vera Nur Annisa (1800675) “Increasing Customer Satisfaction Through Service Recovery for The Online Store "TOKOLOBO". Di bawah bimbingan Prof. Dr. Vanessa Gaffar, S.E, AK, MBA. dan Dr. Ayu Krishna Y, S.Sos, MM.**

*The major goal of this study is to boost customer satisfaction for the online retailer "TOKOLOBO" through service recovery. In order to improve customer satisfaction, service recovery can manage complaints from customers who have problems. This is quite intriguing because technology is developing quickly right now, especially internet buying. Although there are many aspects that influence customer happiness, service recovery which comprises distributive justice, procedural justice, and interactional justice excites researchers.*

*The goal of this study is to learn more about the definitions of distributive justice, procedural justice, and interactional justice at the "TOKOLOBO" online shop as well as to understand how these concepts affect the "TOKOLOBO" website.*

*With a population of 143 customers at the online store "TOKOLOBO" and a sample of 105 customers, the research method employed is descriptive and verification methods. The traditional assumption and multiple linear regression analysis are the analysis methods employed.*

*According to the study's findings, service recovery efforts by the company utilizing distributive justice indicators will not raise or reduce customer satisfaction, regardless of how much distributive justice is practiced. The procedural justice variable, which is applied by referring to policies, rules, and time spent in the process of handling customer complaints where every customer expects to be treated in an easy and quick procedure, has a positive and significant impact on customer satisfaction. Customer satisfaction is positively and significantly impacted by the interactional fairness component. The relationship between interactional justice and customer satisfaction demonstrates that the business has successfully recovered services by upholding the fundamental principles of interactional justice, including honesty, politeness, explanation, effort, and empathy. And R Square was corrected to 0.558. This indicates that the independent variables distributive justice, procedural justice, and interactional justice have an effect on customer satisfaction to the tune of 55.8%, with other variables influencing the remaining 44.2%.*

**Keywords:** *Distributive justice, Procedural justice, Interactional justice, Customer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis memanjatkan puji dan syukur atas kehadirat-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui *Service Recovery* Toko Online “TOKOLOBO”** ini yang diajukan untuk memenuhi syarat penelitian dan penulisan skripsi sebagai syarat kelulusan studi S1 Program Studi Manajemen.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bimbingan, dukungan, serta bantuan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan makalah ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M.Pd, MA. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia;
2. Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis;
3. Ibu Dr. Heny Hendrayati, S.IP., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen sekaligus pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan selama perkuliahan;
4. Ibu Prof. Dr. Vanessa Gaffar, SE, Ak., MBA. selaku pembimbing I serta pembimbing akademik yang senantiasa memotivasi, membimbing, membantu, mendukung, dan meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan masukan serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini;
5. Ibu Dr. Ayu Krishna Y, S.Sos, MM. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing, memberi motivasi, meluangkan waktu dan pikiran serta memberikan saran saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (FPEB) yang telah memberikan ilmunya. Terutama kepada dosen Program Studi Manajemen, yaitu Bapak Prof. Dr. H. Suryana, MS., Ibu Dr. Rofi Rofaida, S.P., M.Si., Ibu Dr. Maya

Sari, SE.MM., Bapak Dr. Chairul Furqon, S.Sos., MM., Bapak Askolani. S.E., M.M., Bapak Dr. H. Mokh. Adib Sultan, ST., MT., Bapak Budhi Pamungkas Gautama, SE., M. Sc., Ibu Annisa Ciptagustia, SE., M.Si., Ibu Netti Siska Nurhayati, SE., M.M., Bapak Dr. Eka Surachman, SS., S.I.M.T., Ibu Tia Yuliawati, S.Pd., M.M, Bapak Yoga Perdana, SE., M.S.M. yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan;

7. Orang tua tercinta yakni Mamah Euis Enok dan Papah Pandi yang telah membesarkan, mendoakan, mendidik, dan mendukung penulis dengan penuh kasih sayang dan telah percaya kepada penulis untuk menggapai impiannya sehingga menjadi kekuatan tersendiri bagi penulis. Semoga Allah memberikan kesehatan, umur panjang, dan keberkahan dalam setiap langkahnya;
8. Siti Rosmawati, Mila Karmila, dan Ferry Muhammad Ismail selaku kakak yang senantiasa memberikan dukungan semangat, moral, finansial, serta kasih sayang yang tak henti kepada penulis;
9. Sahabat yang sedang berjuang bersama dalam perjalanan hidup, Sartika Sukma Saltum sebagai tempat berkeluh kesah penulis yang telah memberikan semangat dan kepercayaan kepada penulis dari masa SMP dimanapun dan kapanpun;
10. Teman-teman sukses ala barbar, Putri Lorenza Suhana, Shal Sabila Shafa Az- zahra Munggaran, Mega Syntia Fauzannah, Nadiyah Nur Rahmawati, Risa Willianti dan Fauzan Noor Qolbi yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah dan menjadi sumber bahagia penulis selama menjalani masa perkuliahan;
11. Andrian Yulvikar Salzayn selaku pacar yang senantiasa telah menemani dan memberikan dukungan semangat serta kasih sayang yang tak henti kepada penulis;
12. Sahabat permotoran yang menemani perjuangan letih hingga bangkit kembali, khususnya Utami Putri Setiawati atau Ami, Euis Kristina Dewi, Nelly Aliya, Adelya Putri atau Dedel, Tary Risqi Fauziah yang selalu memberi dukungan semangat untuk mengerjakan skripsi;
13. Teman seperjuangan Manajemen UPI 2018 PRAESTU, yang menjadi tempat bernaung bagi penulis, memberikan kesan yang sangat berarti bagi perkembangan penulis dan telah berjuang bersama dalam masa perkuliahan ini;



14. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis melakukan penelitian ini;

15. Seluruh Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini,

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan, baik dari segi isi maupun tata bahasa, yang digunakan dalam penulisan makalah ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala saran dan kritik dari pembaca.

Akhir kata, penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi kepada pembaca.

Bandung, November 2022

Vera Nur Annisa

1800675

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	10
DAFTAR GAMBAR .....	13
DAFTAR TABEL.....	14
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pemasaran Jasa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Service Recovery .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3.1 Tipe- tipe Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3.2 Program Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Metode dan Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1 Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2 Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Jenis, Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.6.	Uji Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1	Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Metode Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1.	Rancangan Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2.1.	Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2.2.	Uji Multikolinearitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.3.	Analisis Regresi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.4.	Analisis Koefisien Determinasi ( R2) ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.5.	Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.5.1.	Pengujian Kelayakan Model (Uji F)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.5.2.	Uji T .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1.	Program Pemasaran TOKOLOBO .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.	Karakteristik Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.	Gambaran Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.1.	Variabel <i>Distributive justice</i> (X1) .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.2.	Variabel <i>Procedural Justice</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.3.	Variabel <i>Interactional Justice</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.4.	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4	Hasil Pengujian Statistik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4.1	Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5.1.	Uji multikolinieritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5.2.	Uji Heteroskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6.	Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6.1.	Uji parsial (t).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6.2.	Uji simultan (F) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2.1. Pengaruh *Distributive Justice* Terhadap Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

4.2.2. Pengaruh *Procedural justice* Terhadap Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

4.2.3. Pengaruh *Interactional justice* Terhadap Kepuasan Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1 Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA ..... **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Perkembangan Pengguna Internet 2022 ..**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.2 Website yang Banyak Dikunjungi 2022 .**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.3 Shopee Menjadi E-Commerce Paling Banyak Digunakan di Indonesia Sepanjang 2021 .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4 Barang yang Paling Sering Dibeli Masyarakat Saat Belanja Online (2022) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.5 Halaman Toko Shopee Tokolobo .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.6 Ulasan Ketidakpuasan Pada Produk Tokolobo**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Garis Kontinum .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Akun Instagram TOKOLOBO .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Promosi 10.10 TOKOLOBO di Instagram**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Promosi Di Akun Instagram TOKOLOBO**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 *Flash Sale* Di akun Shopee TOKOLOBO**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 Review Kepuasan Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.6 Gambar Kategorisasi Variabel *Distributive Justice***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.7 Gambar Kategorisasi Variabel *Procedural Justice***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.8 Gambar Kategorisasi Variabel *Interactional Justice***Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.9 Gambar Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.10 Grafik Normal P-Plot .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.11 Grafik Scatterplot.....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 kajian Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.4 Tabel Kategori Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.5 Skala Likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.6 Tafsiran Nilai Rata-Rata .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Domisili ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Frekuensi Belanja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Bentuk <i>Recovery Services</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Tokolobo melakukan permohonan maaf secara tulus kepada saya ketika terjadi kegagalan pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Tokolobo berupaya menebus kesalahan yang besarnya sama dengan kerugian yang saya alami .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Tokolobo bersedia melakukan perbaikan ketika terjadi kesalahan ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Tokolobo bersedia membayar ganti rugi dalam bentuk pengembalian Dana/Voucher/ Cashback koin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Tokolobo bersedia melakukan perubahan pada harga sesuai dengan kondisi yang ada .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Variabel X1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Batas Kriteria Variabel <i>Distributive Justice</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 Tokolobo memiliki kebijakan yang baik dalam menangani komplain yang saya ajukan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.13 Tokolobo menangani masalah saya dengan prosedur yang tepat	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.14 Tokolobo bersedia memberikan kemudahan akses layanan dalam menangani keluhan yang saya ajukan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.15 Tokolobo cepat dan tanggap dalam menangani komplain yang saya ajukan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.16 Tokolobo menunjukkan fleksibilitas yang memadai dalam merespon masalah saya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Variabel X2 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.18 Batas Kriteria Variabel <i>Procedural Justice</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.19 Pihak Tokolobo bersikap jujur dalam menangani masalah saya	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Tabel 4.20 Pihak Tokolobo bersikap sopan dalam menangani komplain yang saya ajukan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.21 Komunikasi antara pihak Tokolobo dengan saya berlangsung **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.22 Pihak Tokolobo terbukti mampu menangani keluhan saya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.23 Pihak Tokolobo menunjukkan perhatian terhadap komplain yang saya ajukan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.24 Rekapitulasi Jawaban X3 ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.25 Batas Kriteria Variabel *Interactional Justice* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.26 Saya merasa puas pada pelayanan terhadap Distributive Justice yang dilakukan Tokolobo..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.27 Saya merasa puas pada pelayanan terhadap Procedural Justice yang dilakukan Tokolobo..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.28 Saya merasa puas pada pelayanan terhadap Interactional Justice yang dilakukan Tokolobo..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.29 Rekapitulasi Jawaban Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.30 Batas Kriteria Variabel Kepuasan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.31 Hasil Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.32 Hasil Uji Multikolinieritas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.33 Hasil Uji Koefisien Determinasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Linier Berganda ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.35 Hasil Uji t ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.36 Hasil Uji Simultan (F)..... **Error! Bookmark not defined.**