

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan teori keadilan terhadap kepuasan konsumen dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada Tokopedia. Data penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan secara langsung dengan cara penyebaran kuesioner kepada 218 responden mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan program SPSS. Pada tahap analisis data juga dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa teori keadilan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi

Kata-kata kunci: Teori keadilan, Kepuasan konsumen, Kepercayaan



## **ABSTRACT**

This study aims to examine and analyze the influence of justice theory to consumer satisfaction with trust as a variable mediation on Tokopedia. The data of this research are primary data collected directly by way of questionnaires distributed to 218 respondents of Management Faculty of Economic Maranatha Christian University. The sampling technique used is purposive sampling. Data analysis techniques used simple regression analysis with SPSS program. At the stage of data analysis also tested the validity, reliability test, normality test, coefficient of determination and hypothesis testing. Results of analysis. It does not affect consumer satisfaction with trust as a mediation variable

Key Words: Theory of Justice, Consumer Satisfaction, trust



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL INGGRIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Teori penunjang.....	10
2.1.2 Definisi Pemasaran dan menejemen pemasaran .....	13
2.1.3 Teori keadilan.....	17
2.1.4 Keadialn Distributif.....	18
2.1.5 Keadilan Prosedural.....	20
2.1.6 Keadilan Inteksional.....	22
2.1.7 Kepercayaan.....	23
2.1.8 Kepuasan Konsumen.....	25
2.2 Riset Empiris.....	32
2.3 Rerangka Pemikiran.....	35
2.4 Model Penelitian .....	36
2.5 Rerangka Teori.....	37
2.5.1 Penjelasan Rerangka Teori.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel.....	39
3.2.1 Populasi .....	39
3.2.2 Sampel.....	39

3.2.3 Metode Pengambilan Sampel.....	40
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
3.5.1 Uji Validitas .....	48
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.6 Analisis Jalur.....	49

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Karakteristik Responden.....	51
4.1.1.1 Jenis kelamin.....	52
4.1.1.2 Usia.....	52
4.1.1.3 Pendidikan.....	53
4.1.2 Hasil Responden per Variabel.....	54
4.2 Hasil Uji Instrumen.....	75
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	76
4.2.2 Hasil Reabilitas.....	76
4.3 Pembahasan.....	77
4.3.1 Uji Path Analysis.....	77

#### **BAB V PENUTUP**

5.1 Simpulan.....	84
5.2 Saran.....	85
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	85

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
----------------------------	-----------

#### **LAMPIRAN**

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP (<i>CURRICULUM VITAE</i>)</b>	
---	--

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik E-commerce.....	1
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	34
Gambar 2.2 Rerangka Teoritis .....	35



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Definisi E-commerce menurut para ahli.....	10
Tabel 2.2	Hasil Riset Empiris.....	30
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	40
Tabel 3.2	Kategori Penilaian Skala Likert.....	44
Tabel 3.3	Tabel pearson.....	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Tentang <i>Keadilan Distributif (1)</i> .....	52
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang <i>Keadilan Distributif (2)</i> .....	53
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang <i>Keadilan Distributif (3)</i> .....	54
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang <i>Keadilan Distributif (4)</i> .....	55
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang <i>Keadilan Distributif (5)</i> .....	56
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Tentang <i>Keadilan Prosedural (1)</i> .....	57
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Tentang <i>Keadilan Prosedural (2)</i> .....	58
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Tentang <i>Keadilan Prosedural (3)</i> .....	59
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Tentang <i>Keadilan Prosedural (4)</i> .....	60
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Tentang <i>Keadilan Prosedural (5)</i> .....	61
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang <i>Keadilan Interaksional (1)</i> .....	62
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang <i>Keadilan Interaksional (2)</i> .....	63
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Tentang <i>Keadilan Interaksional (3)</i> .....	64
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Tentang <i>Kepercayaan (1)</i> .....	65
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Tentang <i>Kepercayaan (2)</i> .....	66
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Tentang <i>Kepercayaan (3)</i> .....	67
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang <i>Kepuasan Konsumen (1)</i> .....	68
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang <i>Kepuasan Konsumen (2)</i> .....	69
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Tentang <i>Kepuasan Konsumen (3)</i> .....	70
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Tentang <i>Kepuasan Konsumen (4)</i> .....	71
Tabel 4.24	Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.25	Hasil Uji Reabilitas.....	74
Tabel 4.26	Model Summary.....	74
Tabel 4.27	Anova <sup>(b)</sup> .....	74
Tabel 4.28	Coefficients <sup>(a)</sup> .....	75
Tabel 4.29	Model Summary.....	76
Tabel 4.30	Anova <sup>(b)</sup> .....	77
Tabel 4.31	Coefficients <sup>(a)</sup> .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Hasil pretest
Lampiran B	Kuesioner
Lampiran C	Skor Kuesioner
Lampiran D	Karakteristik Responden
Lampiran E	Tanggapan Responden
Lampiran F	Hasil Olah Data SPSS 16

