

**PENGUJIAN TEORI KEADILAN SEBAGAI VARIABEL  
ANTESENDEN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN  
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(STUDI PADA KONSUMEN SITUS BELANJA ONLINE  
TOKOPEDIA)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh  
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh  
Billy Kurniawan  
1452138**



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2017**

**TESTING THEORY OF JUSTICE AS ANTESENDENT  
VARIABLE OF CUSTOMER SATISFACTION WITH  
TRUST AS MEDIATION VARIABLES  
(STUDY ON ONLINE SHOPPING CUSTOMER SITES  
TOKOPEDIA)**

**A Thesis  
In Partial Fulfilment of The Requirements for The Degree of  
Bachelor Program in Management**

**By  
Billy Kurniawan  
1452138**



**STUDY PROGRAM S-1 MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2017**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGUJIAN TEORI KEADILAN SEBAGAI VARIABEL**  
**ANTESENDEN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN**  
**KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**  
**(STUDI PADA KONSUMEN SITUS BELANJA ONLINE**  
**TOKOPEDIA)**

DRAFT TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh  
Sidang Sarjana Strata (S-1)

Oleh  
Billy Kurniawan  
1452138

Bandung, Desember 2017  
Menyetujui,

Ariesya Aprillia, S.E., M.Si.  
Dosen Pembimbing

Mengetahui,

Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA.  
Dekan Fakultas Ekonomi

Nonie Magdalena, S.E., M.Si.  
Ketua Program Studi S-1 Manajemen

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Billy Kurniawan

NRP: 1452138

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGUJIAN TEORI KEADILAN SEBAGAI VARIABEL ANTESENDEN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(STUDI PADA KONSUMEN SITUS BELANJA ONLINE TOKOPEDIA)**

adalah benar-benar original hasil karya saya.

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin/meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat/pemikiran dari penulis lain, yang saya sebagian tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan terhadap penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Kristen Maranatha.

Bandung, Desember 2017  
Yang memberi pernyataan,

Materai  
6000

(Billy Kurniawan)

## PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Billy Kurniawan

NRP: 1452138

Fakultas/ Program Studi: Ekonomi/ Manajemen

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Maranatha Hak Bebas Royalti noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas tugas akhir saya yang berjudul: PENGUJIAN TEORI KEADILAN SEBAGAI VARIABEL ANTESENDEN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA KONSUMEN SITUS BELANJA ONLINE TOKOPEDIA)
2. Universitas Kristen Maranatha Bandung berhak menyimpan, mengalih medikan atau mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, serta menampilkannya dalam bentuk *softcopy* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta.
3. Saya bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Marantha Bandung, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Bandung, Desember 2017  
Yang Menyatakan

(Billy Kurniawan)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir yang berjudul “PENGUJIAN TEORI KEADILAN SEBAGAI VARIABEL ANTESENDEN KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA KONSUMEN SITUS BELANJA ONLINE TOKOPEDIA)” dengan baik. Penulis menyadari bahwa Tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ariessa Aprillia S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah membimbing penulis sampai selesainya penulisan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, M.M., Ak. Selaku Dekan Fakultas ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
3. Ibu Dr. Ratna Widiastuti., M.T., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Bapak Dr. Peter, S.E., M.T. selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.
7. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga kepada penulis.
8. Para staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan pelayanan dengan baik.
9. Untuk kedua orangtua saya yang senantiasa memberikan semangat dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini
10. Teman-teman anti tidur club yang telah memberikan dukungan dan bantuan pada penulis.
11. Semua pihak yang turut membantu hingga selesainya penelitian ini. Akhir kata semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga skripsi

ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, Desember 2017

(Billy Kurniawan)