TESIS

ANALISIS PENGARUH *DISTRIBUTIVE FAIRNESS, PROCEDURAL FAIRNESS DAN INTERACTIONAL FAIRNESS* TERHADAP *RETALIATORY BEHAVIOR* DAN *DEMAND FOR REPARATION* MELALUI *RELATIONSHIP QUALITY* SEBAGAI VARIABEL MODERASI DAN *PERCEIVED BETRAYAL* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Magister Manajemen Strata Dua

Oleh :

NAMA **:HENDRY WILLIAM ONGKOWIJOYO, S.E**

NPM **:90120140004**

JURUSAN MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA

2015

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Hendry William Ongkowijoyo

Nomor Pokok Mahasiswa : 90120140004

Jurusan : Magister Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **"ANALISIS PENGARUH *DISTRIBUTIVE FAIRNESS, PROCEDURAL FAIRNESS DAN INTERACTIONAL FAIRNESS* TERHADAP *RETALIATORY BEHAVIOR* DAN *DEMAND FOR REPARATION* MELALUI *RELATIONSHIP QUALITY* SEBAGAI VARIABEL MODERASI DAN *PERCEIVED BETRAYAL* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DI SURABAYA"** adalah :

1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku–buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian–bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 2 Desember 2015

Yang membuat pernyataan

Hendry W. Ongkowijoyo

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGARUH *DISTRIBUTIVE FAIRNESS, PROCEDURAL FAIRNESS DAN INTERACTIONAL FAIRNESS* TERHADAP *RETALIATORY BEHAVIOR* DAN *DEMANDS FOR REPARATION* MELALUI *RELATIONSHIP QUALITY* SEBAGAI VARIABEL MODERASI DAN *PERCEIVED BETRAYAL* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DI SURABAYA

Oleh :

Nama	**: Hendry William Ongkowijoyo**
NPM	**: 90120140004**
Jurusan	**: Magister Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna medapatkan gelar Sarjana Strata Dua Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 2 Desember 2015

Menyetujui:

Pembimbing Utama	**Co-Pembimbing**
Dr. Muhammad Alkirom Wildan, S.E., M.Si	**Hastuti Naibaho, SE., M.Si**
Ketua Jurusan Magister Manajemen	**Dekan Fakultas Ekonomi**
Dr. Ronald, S.T., M.M	**Dr. Ronald, S.T., M.M**

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Senin, 14 Desember 2015 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Dua Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : **Hendry William Ongkowijoyo**
NPM : **90120140004**
Jurusan : **Magister Manajemen**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH *DISTRIBUTIVE FAIRNESS, PROCEDURAL FAIRNESS DAN INTERACTIONAL FAIRNESS* TERHADAP *RETALIATORY BEHAVIOR* DAN *DEMAND FOR REPARATION* MELALUI *RELATIONSHIP QUALITY* SEBAGAI VARIABEL MODERASI DAN *PERCEIVED BETRAYAL* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DI SURABAYA**" oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji	Status	Tanda tangan
Dr. Muhammad Alkirom Wildan, SE., M.Si	sebagai Ketua, Pembimbing	
Prof. Dr. Marthen Pali, M.Psi	sebagai Penguji	
Dr. Ronald, S.T., M.M	sebagai Penguji	

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur hanya bagi nama-Mu Tuhan Yesus Kristus. Kuasa kasih dan kebaikan-Mu yang begitu besar dalam kehidupan ini adalah anugerah yang terindah. Terima kasih Tuhan, berkat pertolongan Engkau, penulis bisa menyelesaikan tugas akhir sebagai salah satu persyratan akademik guna memperoleh gelar sarjana Magister Manajemen di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Hasil karya penelitian ini adalah bentuk kerja keras penulis dalam menempuh pendidikan sarjana Magister Manajemen. Namun, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih kurang dari sempurna. Untuk itu, diharapkan agar setiap pihak bisa memberikan masukan ataupun perbaikan yang lebih mendalam dalam penelitian tugas akir ini nantinya.

Tercapainya hasil penelitian tugas akhir ini, tentu melewati proses yang panjang dan membutuhkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin memberikan rasa terimakasih bagi pihak-pihak yang sangat luar biasa yang telah membantu penulis selama ini.

1. Dr. Ronald S.T., M.M selaku dekan fakultas Ekonomi UPH Surabaya. Terima kasih sekali lagi Ko'Ronald yang telah memberikan waktu, bantuan, bimbingan serta kepercayaan yang berharga bagi penulis selama menempuh pendidikan S1 hingga S2 di UPH Surabaya. Sekali lagi, semoga apa yang menjadi harapan dan target Ko'Ronald dalam segala aspek bisa tercapai.
2. Dr. Muhammad Alkirom Wildan, S.E., M.Si, selaku pembimbing utama dan dosen *Human Resource* penulis. Terima kasih Pak Wildan atas segala bantuan dalam membimbing penulis, hingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga selalu memperoleh hasil yang terbaik dalam pekerjaan dan keluarga.
3. Ibu Hastuti Naibaho, S.E., M.Si., selaku dosen Magister Manajemen dan pembimbing penulis. Terima kasih bu Hastusti yang senantiasa bisa menjawab dan berdiskusi dengan penulis, dalam menyelsaikan tugas akhir ini. Sukses terus buat ibu dalam memperoleh gelar doktornya.

4. Amelia SE, RFP-I, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan pembelajaran dan ilmu bagi penulis serta masukan dan saran bagi penulis dalam menyeslesaikan magister manajemen.
5. Para responden penelitian, khususnya para penonton *X Factor* Indonesia di Surabaya, yang telah menyediakan waktu dan mengambil bagian dalam pengsisian kusioner.
6. Orang tua, terimakasih buat Papa dan mama. Terima kasih atas cinta kasihnya kepada penulis dan semua dukungan yang diberikan untuk penulis bisa menyelesaikan studi S1 hingga S2 di UPH Surabaya. Terimakasih juga buat Cici, Koko, Ko'Sonny, dan C'Fanny atas perhatian dan bantuan yang telah diberikan selama ini pada penulis. *God Bless Us*….
7. Teman-teman UPH Surabaya khususnya buat para *THE LIFT,* SEKALI LAGI terima kasih ya atas bantuan, dukungan serta yang selalu bisa memberikan lelucon dan hiburan bagi penulis selama menjalani S2 tanpa kehadiran kalian. Buat Wawanto, Handio, Yulai, dan Kenesa, SUKSES dan BAHAGIA terus ya….
8. Teman-teman kelas Magister Manajemen 2014-2015. Terimaksih atas pengalaman yang menyenangkan. SUKSES buat kita semua.

Terimaksih buat semua pihak yang telah memberikan bantuan bagi penulis selama ini. Biarlah kasih Tuhan Yesus yang bisa memberikan yang terbaik buat kita semua. Semoga penelitian ini bisa meberikan manfaat dan kemajuan yang lebih baikbagi setiap pihak-pihak yang berkepntingan dengan topik pembahasan yang sama, juga bagi penulis sendiri.

Surabaya, 2 Desember 2014

Hendry William Ongkowijoyo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR ..... **ii**
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ..... **iii**
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR…….. **xiii**
DAFTAR TABEL……..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN…….. **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Batasan Masalah 7
1.3 Rumusan Masalah 7
1.4 Tujuan Penelitian 8
1.5 Manfaat Penelitian 9
1.5.1 Manfaat Teoritis 9
1.5.2 Manfaat Praktis 9
1.6 Sistematika Penulisan 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1 Penelitian Terdahulu 11
2.2 Landasan Teori 12
2.2.1 Teori *Distributive Fairness* 11
2.2.2 Teori *Procedural Fairness* 13
2.2.3 Teori *Interactional Fairness* 14
2.2.4 Teori *Relationship Quality* 15
2.2.5 Teori *Perceived Betrayal* 16
2.2.6 Teori *Retaliatory Behavior* 17

2.2.7 Teori *Demand for Reparation*……..18
2.2.8 Pengaruh *Distributive Fairness* terhadap *Perceived Betrayal*…….....19
2.2.9 Pengaruh *Procedural Fairness* terhadap *perceived betrayal* …….....20
2.2.10 Pengaruh *Transactional Fairness* terhadap *perceived betrayal* ….. 21
2.3.11 Pengaruh *Relationship Quality* dalam memoderasi hubungan *Distributive Fairness* terhadap *Perceived Betrayal* ……. 21
2.2.12 Pengaruh *Relationship Quality* dalam memoderasi hubungan *Procedural Fairness* terhadap *Perceived Betrayal* 22
2.2.13 Pengaruh *Relationship Quality* dalam memoderasi hubungan *Transactional Fairness* terhadap *Perceived Betrayal* 23
2.2.14 Pengaruh *Perceived Betrayal* terhadap *Retaliatory Behavior* 23
2.2.15 Pengaruh *Perceived Betrayal* terhadap *Demand for Reparation*.....24
2.3 Model Penelitian 25
2.4 Hipotesis Penelitian.....25
2.5 Bagan Alur Berpikir.....26
BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1 Jenis Penelitian.....28
3.2 Populasi Dan Sampel 28
3.2.1 Populasi.....28
3.2.2 Sampel.....28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....32
3.5 Metode Analisis Data.....34
3.5.1 Pengolahan Data.....34
3.5.2 Pengujian Hipotesis…….....34
3.5.3 Uji Reliabilitas 44
BAB IV ANALISIS DATA.....44
4.1 Gambaran Umum “” 44
4.1.1 *Company Profile* 44
4.1.2 Karakteristik Responden 45

4.2 Analisis Data 48
4.2.1 Statistik Deskriptif 49
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data 53
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis 73
4.3 Pembahasan 76
BAB V KESIMPULAN 95
5.1 Simpulan 95
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis 95
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian 97
5.2 Implikasi 98
5.2.1 Implikasi Teoritis 98
5.2.2 Implikasi Manajerial 100
5.3 Rekomendasi 101
DAFTAR PUSTAKA 102
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

BAB I

1.1 Jumlah Kedatangan dan Keberangkatan Penumpang Pesawat Udara 1

.....

BAB II

2.1 Model Penelitian 25

BAB III

3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis 36

.....

BAB IV

4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin……. 46

4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia……. 46

4.3 Masalah Kegagalan Pelayanan…… 48

4.4 *Confirmatory Analysis Exogenous* 59

4.5 *Confirmatory Analysis Endogenous* 62

4.6 *Full Structural Equation Model* 65

4.6 *Full Structural Equation Model* 66

DAFTAR TABEL

BAB I

1.1 Jumlah Penumpang Maskapai Penerbangan *Low Cost Carrier*..... 2

.....

BAB III

3.1 Desain Inti Kuesioner..... 31

3.2 Definisi Operasional Variabel..... 32

3.3 Keterangan Dimensi Konstruk..... 37

3.4 Keterangan Hubungan Konstruk..... 38

3.5 Hasil Konversi Ke Dalam Persamaan Model Pengukuran 39

3.6 *Goodness of Fit Index* 43

BAB IV

4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin 45

4.2 Masalah Kegagalan Pelayanan…… 47

4.3 Statistik Deskriptif 49

4.4 Derajat Penilaian Setiap Variabel 51

4.5 Indeks Pengujian Kelayakan Model Hasil 55

4.6 Hasil Uji Normalitas Data..... 55

4.7 Statistik Deskriptif *Z-Score*..... 57

4.8 *Mahalanobis Distance* 58

4.9 Nilai Faktor *Loading* Konstruk Eksogen 61

4.10 Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen..... 61

4.11Nilai Faktor *Loading* Konstruk Endogen..... 64

4.12 Uji Bobot Faktor Konstruk Endogen 64

4.13 Indeks Pengujian Kelayakan *Strucrural Equation Model* (SEM)..... 68

4.14 *Regression Weight Full Structural Model* 68

4.15 Hasil *Standard Loading Data* 70

4.16 Hasil *Measurement Error Data* 70

4.17 Perhitungan Realibilitas Data 71

4.18 Hasil *Square Standardized Loading Data*..... 72

4.19 Perhitungan *Variance Extracted Data* 72
4.20 Perbandingan *Reliability* dan *Variance Extracted* 72
4.21 Hasil Uji Hipotesis……..... 76
4.22 Nilai *Lambda Loading* dan *Mean* Indikator *Demand for Reparation* …….. 78
4.23 Nilai *Lambda Loading* dan *Mean* Indikator *Perceived Betrayal* ……..... 79
4.24 Nilai *Lambda Loading* dan *Mean* Indikator *Retaliatory Behavior* ……..... 81
4.25 Nilai *Lambda Loading* dan *Mean* Indikator *Interactional Fairness* ……..... 83
4.26 Nilai *Lambda Loading* dan *Mean* Indikator *Procedural Reparation* ……... 86
4.27 Nilai *Lambda Loading* dan *Mean* Indikator *Distributive Fairness* ……..... 88
4.28 Nilai *Lambda Loading* dan *Mean* Indikator *Relationship Quality* ……..... 91

BAB V

5.1 Implikasi Teoritis 99
5.2 Implikasi Manajeria 102

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER

LAMPIRAN B: DATA KUESIONER

LAMPIRAN C: HASIL UJI *STRUCTURAL EQUATION MODELING* (SEM)