

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

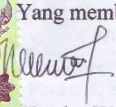
Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *DISTRIBUTIVE FAIRNESS, PROCEDURAL FAIRNESS* DAN *INTERACTIONAL FAIRNESS* TERHADAP *RETALIATORY BEHAVIOR* DAN *DEMAND FOR REPARATION* MELALUI *RELATIONSHIP QUALITY* SEBAGAI VARIABEL MODERASI DAN *PERCEIVED 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 :

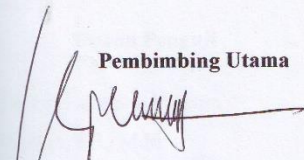
Nama : Hendry William Ongkowijoyo
NPM : 90120140004
Jurusan : Magister Manajemen

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

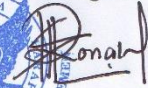
Surabaya, 2 Desember 2015

Menyetujui:


Pembimbing Utama


Dr. Muhammad Alkirom Wildan, S.E., M.Si

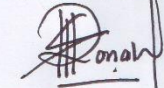
Ketua Jurusan Magister Manajemen


Dr. Ronald, S.T., M.M

Co-Pembimbing


Hastuti Naibaho, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi


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 Ongkowiyo
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 persyaratan 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 akhir 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 Hastuti yang senantiasa bisa menjawab dan berdiskusi dengan penulis, dalam menyelesaikan 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 menyelesaikan magister manajemen.
5. Para responden penelitian, khususnya para penonton *X Factor* Indonesia di Surabaya, yang telah menyediakan waktu dan mengambil bagian dalam pengisian 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. Terimakasih atas pengalaman yang menyenangkan. SUKSES buat kita semua.

Terimakasih 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 berkepentingan 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 <i>Distributive Fairness</i>	11
2.2.2 Teori <i>Procedural Fairness</i>	13
2.2.3 Teori <i>Interactional Fairness</i>	14
2.2.4 Teori <i>Relationship Quality</i>	15
2.2.5 Teori <i>Perceived Betrayal</i>	16
2.2.6 Teori <i>Retaliatory Behavior</i>	17

2.2.7	Teori <i>Demand for Reparation</i>	18
2.2.8	Pengaruh <i>Distributive Fairness</i> terhadap <i>Perceived Betrayal</i>	19
2.2.9	Pengaruh <i>Procedural Fairness</i> terhadap <i>perceived betrayal</i>	20
2.2.10	Pengaruh <i>Transactional Fairness</i> terhadap <i>perceived betrayal</i>	21
2.3.11	Pengaruh <i>Relationship Quality</i> dalam memoderasi hubungan <i>Distributive Fairness</i> terhadap <i>Perceived Betrayal</i>	21
2.2.12	Pengaruh <i>Relationship Quality</i> dalam memoderasi hubungan <i>Procedural Fairness</i> terhadap <i>Perceived Betrayal</i>	22
2.2.13	Pengaruh <i>Relationship Quality</i> dalam memoderasi hubungan <i>Transactional Fairness</i> terhadap <i>Perceived Betrayal</i>	23
2.2.14	Pengaruh <i>Perceived Betrayal</i> terhadap <i>Retaliatory Behavior</i>	23
2.2.15	Pengaruh <i>Perceived Betrayal</i> terhadap <i>Demand for Reparation</i>	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	<i>Company Profile</i>	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 <i>Confirmatory Analysis Exogenous</i>	59
--	----

4.5 <i>Confirmatory Analysis Endogenous</i>	62
---	----

4.6 <i>Full Structural Equation Model</i>	65
---	----

4.6 <i>Full Structural Equation Model</i>	66
---	----

DAFTAR TABEL

BAB I

1.1 Jumlah Penumpang Maskapai Penerbangan <i>Low Cost Carrier</i>	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 <i>Goodness of Fit Index</i>	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 <i>Z-Score</i>	57
4.8 <i>Mahalanobis Distance</i>	58
4.9 Nilai Faktor <i>Loading</i> Konstruk Eksogen	61
4.10 Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen.....	61
4.11 Nilai Faktor <i>Loading</i> Konstruk Endogen.....	64
4.12 Uji Bobot Faktor Konstruk Endogen	64
4.13 Indeks Pengujian Kelayakan <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	68
4.14 <i>Regression Weight Full Structural Model</i>	68
4.15 Hasil <i>Standard Loading Data</i>	70
4.16 Hasil <i>Measurement Error Data</i>	70
4.17 Perhitungan Realibilitas Data	71
4.18 Hasil <i>Square Standardized Loading Data</i>	72

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