

Pengaruh dari perceived service fairness terhadap emosi dan behavioral intentions di restoran = Effects of perceived service fairness on emotions and behavioral intentions in restaurants

Iki Sari Dewi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20347277&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Skripsi ini mengkaji tentang pengaruh dari service fairness terhadap emosi dan behavioral intentions di restoran. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan metodologi survey. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh positif dari price fairness dan outcome fairness terhadap emosi positif Sedangkan ada pengaruh negatif dari price fairness dan procedural fairness terhadap emosi negatif Selanjutnya penelitian ini juga membuktikan bahwa ada pengaruh positif dari emosi positif terhadap behavioral intentions Penemuan ini menjadi hal yang penting untuk membantu manajemen restoran untuk bisa mengatur restoran dan hubungan dengan konsumen dengan lebih baik.

<hr>

ABSTRACT

This research investigates the effect of service fairness on emotions and behavioral intentions in restaurants This is a descriptive research using survey as a methodology The result of this research suggests that price fairness and outcome fairness have positive effect towards positive emotions while price fairness and procedural fairness have negative effect towards negative emotions Moreover this research also proves that there is a positive effect of positive emotions towards behavioral intentions This finding is a pivotal point to equip restaurant management in managing their restaurants and relationship with customers.