

**Pengaruh *Perceived Justice* pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan  
Dimediasi oleh Emosi dalam Konteks *Service Recovery*  
(Studi pada Pengguna *SIM Card* Telkomsel)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana pada Program  
Studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Andalas

Diajukan Oleh:

**Jaka Dwi Cahyo**

**BP. 0910521019**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2014**