

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Pertanyaan Penelitian	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Manfaat Penelitian	18
1.6 Lingkup Penelitian	18
1.7 Sistematika Penulisan	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 Kegagalan Layanan	21
2.1.2 Pemulihan Layanan dan Kualitas Pemulihan Layanan	23
2.1.3 Ketidakpuasan terhadap Pemulihan Layanan	26
2.1.4 Teori Diskonfirmasi Harapan	28
2.1.5 Keterlibatan Konsumen Negatif	29
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Penelitian	35
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pemulihan Layanan pada Ketidakpuasan terhadap Pemulihan Layanan	35

2.3.2	Pengaruh Ketidakpuasan terhadap Pemulihan Layanan Pada Penyebaran <i>E-WOM</i> Negatif.....	37
2.3.3	Pengaruh Ketidakpuasan terhadap Pemulihan Layanan Pada Perilaku Komplain.....	39
2.3.4	Pengaruh Ketidakpuasan terhadap Pemulihan Layanan Pada Perilaku Tidak Terlibat.....	41
2.3.5	Model Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN.....		44
3.1	Desain Penelitian	44
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.3	Teknik Pengumpulan Data	45
3.4	Instrumen Penelitian.....	46
3.4.1	Definisi Operasional Variabel	46
3.5	Uji Instrumen.....	50
3.5.1	Uji <i>Outer Model</i>	51
3.5.2	Uji <i>Inner Model</i>	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1	Hasil Pengumpulan Data	58
4.2	Deskripsi Data	59
4.2.1	Profil Responden.....	59
4.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	67
4.4	Hasil Pengujian.....	71
4.4.1	Hasil Uji <i>Outer Model</i>	71
4.4.2	Hasil Uji <i>Inner Model</i>	77
4.5	Pembahasan	83
4.5.1	Kualitas Pemulihan Layanan berpengaruh negatif pada Ketidakpuasan terhadap Pemulihan Layanan	83
4.5.2	Ketidakpuasan terhadap Pemulihan Layanan berpengaruh positif pada penyebaran <i>E-WOM</i> Negatif	86
4.5.3	Ketidakpuasan terhadap Pemulihan Layanan berpengaruh positif pada Perilaku Komplain.....	87
4.5.4	Ketidakpuasan terhadap Pemulihan Layanan berpengaruh positif pada Perilaku Tidak Terlibat.....	89
BAB V SIMPULAN		91

5.1	Simpulan.....	91
5.2	Implikasi Manajerial.....	92
5.3	Keterbatasan	96
5.4	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN.....		117