

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR ISTILAH	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	13
I.3. Tujuan Penelitian	14
I.4. Manfaat Penelitian	15
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	16
II.1. Kondisi Umum	16
II.2. Tinjauan Pustaka	18
II.2.1. Pemulihan pelayanan (<i>Service Recovery</i>)	18
II.2.2. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	20
II.2.3. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	22
II.3. Penelitian Terdahulu	24
II.4. Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
III.1. Desain Penelitian	34
III.2. Jenis dan Sumber Data	36
III.3. Teknik Pengumpulan Data	37
III.4. Populasi dan Sampel	38

III.4.1. Populasi.....	38
III.4.2. Sampel	38
III.4.3. Teknik pengambilan sampel	38
III.4.4. Ukuran Sampel.....	40
III.5. Definisi Operasional Variabel.....	41
III.5.1. Variabel Independen (Variabel Bebas).....	41
III.5.2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)	42
III.5.3. Variabel Intervening	42
III.6. Teknik Analisis Data	44
III.6.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	46
III.6.2. Uji Asumsi Klasik Model Regresi.....	47
III.6.3. Uji Analisis Jalur	50
III.6.4. Reduksi Data	55
III.6.5. Penyajian Data	56
III.6.6. Penarikan Kesimpulan	56
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	57
IV.1. Karakteristik Responden.....	57
IV.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
IV.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
IV.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
IV.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	64
IV.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Sentral Telephone Otomate</i>	65
IV.2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
IV.2.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	68
IV.2.2. Uji Asumsi Klasik Model Regresi.....	74
IV.2.3. Uji Analisis Jalur	82
IV.2.4. Reduksi Data	88
IV.2.5. Penyajian Data	92
IV.2.6. Penarikan Kesimpulan	99
IV.3. Pembahasan.....	101
IV.3.1. Pengaruh Pemulihan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	101

IV.3.2. Pengaruh Pemulihan Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	103
IV.3.3. Pengaruh Pemulihan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
V.1. Kesimpulan	108
V.2. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	117
Kuesioner	117
Tabulasi	125
Transkrip Wawancara	159
Tabel Distribusi	170