

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Batasan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.5 Kerangka Penelitian	5
I.6 Kerangka Penulisan.....	5
BAB II.....	7
GAMBARAN UMUM	7
II.1 Kondisi Umum.....	7
II.2 Tinjauan Pustaka.....	8
II.2.1 <i>Service Recovery</i>	8
II.2.2 Kepuasan Konsumen.....	10



II.3 Jurnal Terdahulu	12
II.4 Hipotesis	13
BAB III	14
METODOLOGI PENELITIAN	14
III.1 Desain Penelitian	14
III.2 Jenis dan Sumber Data	15
III.3 Teknik Pengumpulan Data	16
III.4 Populasi dan Sampel	16
III.5 Definisi Operasional	17
III.6 Teknik Analisis Data	19
BAB IV	21
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	21
IV.1 Analisis	21
IV.1.1 Karakteristik Responden	21
IV.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	24
IV.1.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X	25
IV.1.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y	26
IV.1.3 Uji Asumsi Klasik	28
IV.1.3.1 Uji Normalitas	28
IV.1.4 Uji Regresi Linear Sederhana	28
IV.1.4.1 Uji Regresi Variabel X terhadap Variabel Y	29
IV.2 Pembahasan	31
BAB V	33
KESIMPULAN DAN SARAN	33
V.1 Kesimpulan	33



V.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Jurnal Terdahulu.	12
3.1 Tabel Definisi Operasional	18
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	21
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	22
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	22
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Keluhan.....	23
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	24
4.6 Validitas Variabel X	25
4.7 Reliabel Variabel X.....	26
4.8 Validitas Variabel Y	26
4.9 Reliabel Variabel Y.....	27
4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	29
4.11 Hasil Uji Kelayakan Regresi <i>Service Recovery</i>	29
4.12 Persamaan Regresi <i>Service Recovery</i>	30



DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Penelitian.	5
4.1 Uji Normalitas.....	28



LAMPIRAN

1. Lampiran Kuisisioner	37
2. Hasil Kuisisioner Responden.....	39