

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | iv   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....   | v    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | vi   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | ix   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | x    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....   | xi   |
| <b>INTISARI</b> .....  | xii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | xiii |
| <b>BAB I</b> .....   | 1    |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....   | 1    |
| 1.1    Latar Belakang .....  | 1    |
| 1.2    Rumusan Masalah .....   | 4    |
| 1.3    Pertanyaan Riset.....   | 5    |
| 1.4    Tujuan Riset .....  | 5    |
| 1.5    Lingkup Riset .....   | 6    |
| 1.6    Manfaat Riset .....   | 6    |
| 1.7    Sistematika Penulisan.....  | 7    |
| <b>BAB II</b> .....  | 8    |
| <b>LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....   | 8    |
| 2.1.    Landasan Teori.....  | 8    |
| 2.1.1.    Kegagalan Layanan.....   | 8    |
| 2.1.2.    Pemulihan Layanan.....   | 8    |
| 2.1.3.    Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....   | 9    |
| 2.1.4.    Kepercayaan Konsumen .....   | 9    |
| 2.1.5.    Kepuasan Konsumen .....  | 9    |
| 2.1.6.    Loyalitas Konsumen .....   | 10   |
| 2.2.    Pengembangan Hipotesis .....   | 10   |
| 2.2.1.    Pengaruh persepsi konsumen mengenai tanggung jawab sosial perusahaan pada kepercayaan konsumen ..... | 10   |
| 2.2.2.    Pengaruh persepsi konsumen mengenai tanggung jawab sosial perusahaan pada kepuasan konsumen .....    | 10   |

|                      |   |    |
|----------------------|---|----|
| 2.2.3.               | Pengaruh persepsi konsumen mengenai tanggung jawab sosial perusahaan pada loyalitas konsumen..... | 11 |
| 2.2.4.               | Pengaruh kepercayaan konsumen pada kepuasan konsumen .....  | 12 |
| 2.2.5.               | Pengaruh kepuasan konsumen pada loyalitas konsumen.....   | 12 |
| 2.3.                 | Model Riset .....   | 13 |
| <b>BAB III</b>       | .....   | 14 |
| <b>METODE RISET</b>  | .....   | 14 |
| 3.1.                 | Desain Riset.....   | 14 |
| 3.2.                 | Desain Pengambilan Sampel .....   | 14 |
| 3.3.                 | Objek Riset.....  | 15 |
| 3.4.                 | Metode Pengumpulan Data .....   | 15 |
| 3.5.                 | Definisi Operasional Variabel .....   | 15 |
| 3.5.1.               | Kepuasan Konsumen .....   | 16 |
| 3.5.2.               | Kepercayaan Konsumen .....  | 16 |
| 3.5.3.               | Loyalitas Konsumen .....  | 16 |
| 3.5.4.               | Tanggung Jawab Sosial Perusahaan .....  | 17 |
| 3.6.                 | Instrumen Riset .....   | 17 |
| 3.7.                 | Pengujian Instrumen.....  | 18 |
| 3.7.1.               | Uji Validitas .....   | 18 |
| 3.7.2.               | Uji Reliabilitas .....  | 21 |
| 3.8.                 | Analisis Data .....   | 22 |
| 3.8.1.               | Metode Analisis Data.....   | 22 |
| 3.8.2.               | Uji Asumsi SEM .....  | 23 |
| 3.8.3.               | Uji Ketepatan Model.....  | 24 |
| 3.8.4.               | Tingkat Signifikansi.....   | 25 |
| 3.8.5.               | Prosedur Pengujian Hipotesis .....  | 25 |
| <b>BAB IV</b>        | .....   | 26 |
| <b>ANALISIS DATA</b> | .....   | 26 |
| 4.1.                 | Pelaksanaan Riset.....  | 26 |
| 4.2.                 | Uji Akurasi Instrumen.....  | 26 |
| 4.2.1.               | Uji Validitas .....   | 26 |
| 4.2.2.               | Uji Reliabilitas .....  | 31 |
| 4.3.                 | Karakteristik Responden .....   | 32 |
| 4.4.                 | Analisis Statistik Deskriptif .....   | 34 |
| 4.5.                 | Hasil Analisis Data dengan SEM .....  | 35 |

|                       |   |    |
|-----------------------|---|----|
| 4.5.1.                | Diagram Jalur.....                                    | 35 |
| 4.5.2.                | Uji Normalitas.....                                   | 36 |
| 4.5.3.                | Uji <i>Outlier</i> .....                              | 36 |
| 4.5.4.                | Uji Ketepatan Model.....                              | 37 |
| 4.5.5.                | Uji Hipotesis .....                                   | 37 |
| 4.5.6.                | Uji Pengaruh Langsung.....                            | 40 |
| 4.5.7.                | Uji Pengaruh Tidak Langsung .....                     | 40 |
| 4.6.                  | Pembahasan .....                                      | 41 |
| <b>BAB V</b>          | .....   | 44 |
| <b>PENUTUP</b>        | .....   | 44 |
| 5.1.                  | Kesimpulan.....                                       | 44 |
| 5.2.                  | Keterbatasan Riset.....                               | 44 |
| 5.3.                  | Implikasi Riset.....                                  | 44 |
| 5.3.1.                | Implikasi Teoritis .....                              | 45 |
| 5.3.2.                | Implikasi Praktis .....                               | 45 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> | .....   | 47 |
| <b>LAMPIRAN</b>       | .....   | 50 |
| Lampiran 1.           | Kuesioner.....  | 50 |
| Lampiran 2.           | Tabulasi Data Sampel Kecil .....                      | 54 |
| Lampiran 3.           | Hasil Uji Validitas Instrumen .....                   | 55 |
| Lampiran 4.           | Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....                | 58 |
| Lampiran 5.           | Tabulasi Data Sampel Besar .....                      | 61 |
| Lampiran 6.           | Hasil Uji Validitas Sampel Besar dengan SPSS.....     | 66 |
| Lampiran 7.           | Hasil Uji Validitas Sampel Besar dengan AMOS .....    | 71 |
| Lampiran 8.           | Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar dengan SPSS ..... | 72 |
| Lampiran 9.           | Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar dengan AMOS ..... | 75 |
| Lampiran 10.          | Hasil Statistik Deskriptif.....                       | 76 |
| Lampiran 11.          | Hasil Analisis Data dan Model SEM.....                | 77 |
| Lampiran 12.          | Hasil Uji Normalitas .....                            | 78 |
| Lampiran 13.          | Hasil Uji Outlier .....                               | 79 |
| Lampiran 14.          | Hasil Uji Hipotesis.....                              | 82 |
| Lampiran 15.          | Hasil Uji Pengaruh.....                               | 83 |