

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAKSI	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penelitian	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1.1 Jasa.....	8
2.1.2 <i>Service Encounter</i>	9
2.1.3 <i>Service Recovery</i>	10
2.1.4 Kepuasan Konsumen	13
2.2 Model Penelitian	15
2.3 Hipotesis	16
2.4 Pengembangan Hipotesis	17
2.4.1 Pengaruh <i>service recovery</i> dengan kepuasan	17
2.4.2 Pengaruh kepuasan pada kepercayaan, loyalitas, dan WOM	18
BAB III. METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Subyek Penelitian.....	19
3.3 Metode Pengambilan Sampel	19
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	21
3.5.1 <i>Procedural Justice</i>	21
3.5.2 <i>Distributive Justice</i>	22
3.5.3 <i>Interactional Justice</i>	22
3.5.4 <i>Trust</i>	23
3.5.5 <i>Customer Loyalty</i>	23

3.5.6 <i>Word Of Mouth</i>	23
3.5.7 Kepuasan	24
3.6 Jenis Data	24
3.6.1 Data Primer	24
3.6.2 Data Sekunder	24
3.7 Metode Analisis Data	25
3.7.1 <i>Partial Least Square</i>	25
3.7.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	26
3.7.3 Uji Validitas	27
3.7.4 Uji Reliabilitas	28
3.7.5 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	28
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	 30
4.1 Pra Survei	30
4.2 Deskripsi Responden	31
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkatan Usia	33
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	34
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	35
4.4 Perhitungan dengan SmartPLS	36
4.4.1 <i>Outer Model</i>	36
4.4.1.1 Hasil Evaluasi Outer Model	38
4.4.1.2 Hasil Uji Validitas Konstruk	39
4.4.1.3 Hasil Uji Reliabilitas	45
4.4.2 <i>Inner Model</i>	46
4.4.3 Nilai R-Square	46
4.4.4 Pengujian Hipotesis	47
4.4.5 Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	54
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	 57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Keterbatasan Penelitian	58
5.3 Saran	58
 DAFTAR PUSTAKA	 60
LAMPIRAN 1	62
LAMPIRAN 2	66
LAMPIRAN 3	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hasil Pra Survei	31
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkatan Usia	33
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	34
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif	35
Tabel 4.6 <i>Outer Loading</i>	40
Tabel 4.7 AVE dan Communality	41
Tabel 4.8 <i>Cross Loading</i>	43
Tabel 4.9 AVE dan Akar AVE	44
Tabel 4.10 Korelasi antara Variabel Laten	44
Tabel 4.11 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	45
Tabel 4.12 Hasil R-Square	46
Tabel 4.13 <i>Path Coefficients</i>	48
Tabel 4.14 <i>Path Coefficients</i> H1	49
Tabel 4.15 <i>Path Coefficients</i> H2	49
Tabel 4.16 <i>Path Coefficients</i> H3	50
Tabel 4.17 <i>Path Coefficients</i> H4	51
Tabel 4.18 <i>Path Coefficients</i> H5	52
Tabel 4.19 <i>Path Coefficients</i> H6	52
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Permintaan Transportasi Udara, 2006-2015	1
Gambar 1.2 Permintaan Transportasi Udara Domestik, 2010-2014	2
Gambar 2.1 Bagan Organisasi Berorientasi Konsumen.....	11
Gambar 2.2 Bagan Manajemen <i>Service Recovery</i>	12
Gambar 2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ekspektasi Konsumen	14
Gambar 2.4 Model <i>Service Recovery</i>	16
Gambar 4.1 <i>Output PLS Algorithm</i>	38