

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
11.1 Visi dan Misi Perusahaan	1
1.1.2 Struktur Organisasi.....	2
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Kegunaan Penelitian	10
1.7 Sistematis Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	12
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 <i>Service</i>	12
2.1.2 <i>Service Recovery</i>	13
2.1.3 <i>Service Recovery Performance</i>	15
2.1.4 <i>Management Commitment</i>	17
2.2 Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian	26
2.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.....	26
2.4.1 Kerangka Pemikiran	26
2.4.2 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29

3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Variabel Operasional	29
3.3 Tahapan Penelitian.....	35
3.4 Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1 Populasi Penelitian	36
3.4.2 Sampel Penelitian	36
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	37
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.6.1 Uji Validitas.....	38
3.6.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Employee Reward</i> (X_1), <i>Customer Service Training</i> (X_2), <i>Empowerment</i> (X_3), <i>Customer Service Orientation</i> (X_4), dan <i>Service Recovery</i> <i>Performance</i> (Y)	39
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	40
3.6.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Employee Reward</i> (X_1), <i>Customer Service Training</i> (X_2), <i>Empowerment</i> (X_3), <i>Customer Service Orientation</i> (X_4), dan <i>Service Recovery</i> <i>Performance</i> (Y)	41
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	42
3.7.2 Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval.....	44
3.7.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	45
3.7.4 Metode <i>Trimming</i>	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Karakteristik Responden.....	50
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	52
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan dengan Analisis Deskriptif	53
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Employee Reward</i> (X_1)	53
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer</i> <i>Service Training</i> (X_2).....	54
4.2.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Empowerment</i> (X_3).....	56

4.2.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Service Orientation</i> (X_4)	57
4.2.5 Hasil Analisis Deskriptif Seluruh Variabel Budaya Organisasi (X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4)	58
4.2.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Recovery Performance</i>	59
4.3 Hasil Analisis Jalur	60
4.3.1 Hasil Uji Korelasi	62
4.3.2 Hasil Analisis Jalur dengan Seluruh Variabel Bebas (X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4)	63
4.3.3 Hasil Analisis Jalur dengan Tiga Variabel Bebas (X_1 , X_2 , dan X_4).....	68
4.3.4 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	75
4.4 Pembahasan Hasil Pengolahan Data.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
5.2.1 Saran untuk PT Telkom Akses Regional Jawa Barat	84
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	89