

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1 Aspek Praktis	11
1.5.2 Aspek teoritis	11
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Pemasaran.....	14
2.2 Perilaku Konsumen	14
2.3 Kualitas Hubungan	14
2.4 Pemulihan Layanan	15
2.5 Loyalitas Konsumen.....	15
2.6 Pengaruh Kualitas Hubungan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	16
2.7 Pengaruh Pemulihan Layanan Memediasi Hubungan Antara Kualitas Hubungan dan Loyalitas Pelanggan	17
2.8 Penelitian Terdahulu.....	17
2.9 Kerangka Pemikiran	32
2.10 Hipotesis Penelitian	33

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Operasional Variabel	39
3.2.1 Variabel Penelitian.....	39
3.2.2 Skala pengukuran.....	42
3.3 Tahapan Penelitian	42
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampel	43
3.5 Pengumpulan Data	44
3.6 Teknik Analisis Data	45
3.6.1 Analisis Deskriptif	46
3.6.2 Analisis SEM	46
3.6.3 Partial Least Square	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Demografi Responden	52
4.1.2 Statistik Deskriptif	56
4.2 Analisis Hasil Penelitian	62
4.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	63
4.2.2 Uji Reliabilitas	67
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
4.3.1 Hasil Karakteristik Responden	71
4.3.2 Hasil Uji Hipotesis SEM	71
4.4 Pembahasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	83
5.2.1 Saran Praktis	83
5.2.1 Saran Teoritis.....	84
LAMPIRAN.....	88