

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	18
1.5 Manfaat Penelitian.....	19
1.5.1 Manfaat Secara Teoritis	19
1.5.2 Manfaat Bagi Praktisi.....	19
1.6 Sistematika Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 Pemulihan Layanan (<i>Service recovery</i>)	21
2.1.2 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer loyalty</i>)	23
2.1.3 Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>)	26
2.1.4 Hubungan Antar Variabel	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran	37
2.4 Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	39

3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	40
3.2.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	40
3.2.2	Skala Pengukuran Penelitian.....	43
3.3	Tahapan Penelitian	43
3.4	Populasi dan Sampel	45
3.4.1	Populasi	45
3.4.2	Sampel.....	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.1	Data Primer	47
3.5.2	Data Sekunder	47
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.6.1	Uji Validitas	48
3.6.2	Uji Reliabilitas	50
3.7	Teknik Analisis Data	51
3.7.1	Analisis Deskriptif	51
3.7.2	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	53
3.7.3	Analisis Mediasi.....	55
3.8	Pengujian Hipotesis	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Pengumpulan Data	57
4.2	Karakteristik Responden	57
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	60
4.3	Hasil Penelitian.....	60
4.3.1	Analisis Deskriptif	61
4.3.2	<i>Structural Equation Modeling – Partial Least Square</i> (PLS).....	71
4.3.3	Analisis Mediasi.....	80
4.3.4	Uji Hipotesis	81
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83

4.4.1	Pembahasan Analisis Deskriptif	84
4.4.2	Pembahasan Hipotesis.....	84
BAB V PENUTUP		89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran	91
5.2.1	Saran Praktis	91
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	92
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		101