

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Konsumen.....	7
2.2 Kepercayaan	10

2.3	Service Recovery	13
2.4	Pengembangan Hipotesis	14
2.4.1	Pengaruh service recovery terhadap kepercayaan dan kepuasan konsumen	14
2.4.2	Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan	16
2.5	Kerangka Pikir	17
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	19
3.2	Populasi dan Sampel	19
3.2.1	Populasi.....	19
3.2.2	Sample	19
3.3	Jenis dan sumber data.....	20
3.3.1	Data Primer	21
3.3.2	Data Sekunder	21
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	21
3.5	Uji instrumen	23
3.6	Metode analisis data.....	24
3.6.1	Analisis Kualitatif	24
3.6.2	Analisis Kuantitatif	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Responden	28
4.1.1	Jenis Kelamin	28
4.1.2	Umur Responden.....	29

4.1.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	29
4.1.4	Profesi Responden.....	30
4.2	Analisis Kualitatif.....	31
4.2.1	Variable Service Recovery.....	32
4.2.2	Variable Kepercayaan.....	35
4.2.3	Variable Kepuasan.....	37
4.3	Analisis Kuantitatif.....	39
4.3.1	Hasil Pengujian Validitas.....	39
4.3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	41
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
4.3.4	Path Analisis.....	44
4.3.5	Koefisiensi Determinasi	45
4.3.6	Pengujian Hipotesis.....	47
4.3.7	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	48
4.4	Pembahasan Hipotesis.....	49
4.4.1	Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepercayaan.....	49
4.4.2	Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan.....	50
4.4.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan	51

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Perkembangan Penjualan CV. Perkasa Indah di Batang	3
Tabel 3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
Tabel 4.1.	Jenis Kelamin Responden.....	28
Tabel 4.2.	Umur Responden	29
Tabel 4.3.	Tingkat Pendidikan Responden.....	30
Tabel 4.4.	Profesi Responden	30
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Tentang Variabel Service Recovery	32
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan.....	35
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen....	37
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Service Recovery	39
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	39
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	40
Tabel 4.11.	Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.12.	Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4.13	Regresi Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepercayaan	44
Tabel 4.14	Regresi Pengaruh Service Recovery dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen	45
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	45
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Fikir	18
Gambar 4.1.	Uji Normalitas	41
Gambar 4.2.	Uji Heteroskedastisitas	43