

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Konsumen.....	7
2.2 Kepercayaan	10
2.3 <i>Service recovery</i>	13
2.4 Kinerja Karyawan	14
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	17
2.5.1 Pengaruh <i>Service recovery</i> Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen	17
2.5.2 Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen	18

2.5.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen.....	20
2.6 Kerangka Pikir	21

III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.2.1 Populasi.....	22
3.2.2 Sampel.....	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.3.1 Data Primer	24
3.3.2 Data Sekunder.....	24
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
3.5 Uji Instrumen	27
3.6 Metode Analisis Data.....	28
3.6.1 Analisis Kualitatif	28
3.6.2 Analisis Kuantitatif	28

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden	31
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	31
4.1.2 Umur Responden	32
4.1.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	33
4.2 Analisis Kualitatif	33
4.2.1 Variabel <i>Service Recovery</i> (X_1)	34
4.2.2 Variabel Kinerja Karyawan (X_2)	36
4.2.3 Variabel Kepercayaan (Y_1)	38
4.2.4 Variabel Kepuasan Konsumen (Y_2)	40
4.3 Analisis Kualitatif	41

4.3.1 Hasil Pengujian Validitas	41
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	43
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	44
4.3.4 Path Analisis.....	47
4.3.5 Koefisien Determinasi.....	49
4.3.6 Pengujian Hipotesis.....	50
4.3.7 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	52
4.4 Pembahasan.....	53

V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN