

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Kegunaan Penelitian .....	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	13
1.5 Waktu dan Periode Penelitian .....	14
1.6 Sistematika Penulisan .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1 Kajian Teori .....	15
2.1.1 Service Recovery .....	15
2.1.2 Karakteristik Service Recovery .....	15
2.1.3 Dimensi Service Recovery.....	15
2.1.4 Perceived Value.....	18
2.1.5 Dimensi Perceived Value.....	18

2.1.6 Customer Satisfaction.....	19
2.1.7 Faktor-faktor yang Memengaruhi Customer Satisfaction .....	20
2.1.8 Dimensi Customer Satisfaction .....	20
2.1.9 Customer Loyalty .....	21
2.1.10 Dimensi Customer Loyalty .....	23
2.1.11 Hubungan Service Recovery dengan Customer Loyalty.....	23
2.1.12 Hubungan Perceived Value dengan Customer Loyalty .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian .....	33
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	36
3.3 Tahapan Penelitian.....	45
3.4 Populasi dan Sampel .....	45
3.4.1 Populasi .....	45
3.4.2 Sampel .....	46
3.5 Pengumpulan Data .....	46
3.5.1 Data Primer.....	47
3.5.2 Data Sekunder .....	47
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas .....	48
3.6.1 Uji Validitas.....	48
3.6.2 Uji Realibilitas.....	49
3.7 Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	51

3.7.2 Structural Equation Modeling (SEM) .....	52
3.7.3 Partial Least Square (PLS) .....	53
3.7.4 Pengukuran Model (Outer Model).....	54
3.7.5 Pengukuran Struktural (Inner Model) .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
4.1 Latar Belakang .....	60
4.2 Rumusan Masalah.....	60
4.3 Tujuan Penelitian .....	60
4.3.1 Analisis Deskriptif Service Recovery (X1).....	61
4.3.2 Analisis Deskriptif Perceived Value (X2).....	61
4.3.3 Analisis Deskriptif Customer Satisfaction (Y).....	67
4.3.4 Analisis Deskriptif Customer Loyalty (Z).....	73
4.4 Analisis PLS-SEM .....	81
4.4.1 Model Pengukuran (Outer Model) .....	81
4.4.2 Model Struktural (Inner Model) .....	87
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	95
4.5.1 Pembahasan Analisis Deskriptif.....	95
4.5.2 Pembahasan Pengujian Hipotesis .....	97
<b>BAB 5 KESIMPULAN.....</b>	<b>102</b>
4.1 Kesimpulan .....	102
4.2 Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>