

## DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>ii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>iii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>viii</b>
<b>Diagram Gambar .....</b>	<b>x</b>
<b>Bab I Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Batasan Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>Bab II Kajian Pustaka .....</b>	<b>10</b>
2.1 Ringkasan Isi Bab .....	10
2.1.1 <i>Service Recovery</i> .....	10
2.1.2 <i>Failure Severity</i> .....	11
2.1.3 Customer Satisfaction .....	12
2.1.4 <i>Trust</i> .....	12
2.1.5 <i>Customer Loyalty</i> .....	13
2.2 Ringkasan Penelitian Sebelumnya .....	13
2.3 Pengembangan <i>Novelty</i> .....	16
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian .....	18
2.4.1 Pengembangan Hipotesis <i>Service Recovery</i> .....	18
2.4.2 Pengembangan Hipotesis <i>Failure Severity</i> .....	19
2.4.3 Pengembangan Hipotesis <i>Customer Satisfaction</i> .....	20
2.4.4 Pengembangan Hipotesis <i>Trust</i> .....	21
<b>Bab III Metode Penelitian .....</b>	<b>22</b>
3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....	22
3.2 Populasi .....	22
3.3 Rencana Sampling Objek dan Subjek Penelitian .....	25
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	25
3.5 Skala .....	26
3.6 Analisis Data .....	26
3.6.1 Uji Validitas .....	26
3.6.2 Uji Realibilitas .....	27
3.6.3 Analisis Deskriptif .....	28

3.6.4	Analisis Korelasi .....	28
3.6.5	Analisis Regresi Linear .....	29
3.6.6	Uji Asumsi .....	30
3.6.7	Uji Hipotesis.....	30
3.7	Operasionalisasi Variabel.....	30
<b>Bab IV Profil Responden.....</b>		<b>33</b>
4.1	Profil Responden Penelitian .....	33
<b>Bab V Analisis Hasil Penelitian .....</b>		<b>35</b>
5.1	Analisis Data .....	35
5.1.1	Uji Validitas .....	35
5.1.2	Uji Realibilitas .....	36
5.2	Analisis Deskriptif .....	37
5.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Recovery</i> ( <i>Procedural Justice</i> ) .....	38
5.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Recovery</i> ( <i>Interactional Justice</i> ).....	38
5.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Recovery</i> ( <i>Outcome</i> <i>Justice</i> ).....	39
5.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Failure Severity</i> .....	40
5.2.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	41
5.2.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Trust</i> .....	42
5.2.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	43
5.3	Analisis Korelasi .....	44
5.4	Pengujian Hipotesis.....	46
5.4.1	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	46
5.4.1.1	Uji F .....	46
5.4.1.2	Uji T .....	47
5.4.1.3	Uji <i>Goodness-of-Fit</i> .....	48
5.4.1.4	Uji Asumsi .....	48
5.4.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
5.4.2.1	Uji F .....	51
5.4.2.2	Uji T .....	52
5.4.2.3	Uji <i>Goodness-of-Fit</i> .....	53
5.4.2.4	Uji Asumsi .....	54
5.5	Pembahasan Hipotesis.....	57

<b>Bab VI Kesimpulan Dan Saran .....</b>	<b>61</b>
6.1 Kesimpulan .....	61
6.2 Saran.....	62
6.3 Implikasi Manajerial .....	62
<b>Daftar Sumber Referensi.....</b>	<b>64</b>
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>64</b>
<b>Lampiran 1 Kuisisioner .....</b>	<b>69</b>
<b>Lampiran 2 Output SPSS Uji Regresi.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1. Tabel 1.1 Komposisi gerai ritel minimarket di beberapa kota	2
2. Tabel 1.2 <i>Perceived performance relative to expectation</i>	4
3. Tabel 2.1 Ringkasan penelitian sebelumnya.	13
4. Tabel 3.1 Jumlah penduduk DKI Jakarta berdasarkan jenis kelamin	23
5. Tabel 3.2 Jumlah dan pertumbuhan penduduk DKI Jakarta	23
6. Table 3.3 Jumlah asumsi pertumbuhan penduduk DKI Jakarta 2017	24
7. Tabel 3.4 Metode pengumpulan data	25
8. Tabel 3.5 Tingkat korelasi dan kekuatan hubungan	29
9. Tabel 3.6 Operasionalisasi variabel	30
9. Tabel 4.1 Profil Responden Penelitian	33
10. Tabel 5.1 Hasil uji validitas data penelitian	35
11. Tabel 5.2 Hasil uji reliabilitas data penelitian	37
12. Tabel 5.3 Hasil analisis deskriptif <i>service recovery (procedural justice)</i>	38
13. Tabel 5.4 Hasil analisis deskriptif <i>service recovery (interactional justice)</i>	39
14. Tabel 5.5 Hasil analisis deskriptif <i>service recovery (outcome justice)</i>	40
15. Tabel 5.6 Hasil analisis deskriptif <i>failure severity</i>	40
16. Tabel 5.7 Hasil analisis deskriptif <i>customer satisfaction</i>	42
17. Tabel 5.8 Hasil analisis deskriptif <i>trust</i>	42
18. Tabel 5.9 Hasil analisis deskriptif <i>customer loyalty</i>	43
19. Tabel 5.10 Hasil analisis korelasi variabel	44
20. Tabel 5.11 Hasil Uji F Regresi Linear Sederhana	46
21. Tabel 5.12 Hasil Uji T Regresi Linear Sederhana	47
22. Tabel 5.13 Hasil Uji <i>Goodness-of-Fit</i>	48

23. Tabel 5.14 Hasil Uji F Regresi Linear Berganda	51
24. Tabel 5.15 Hasil Uji T Regresi Linear Berganda	52
25. Tabel 5.16 Hasil Uji Hasil Uji <i>Goodness-of-Fit</i>	53
26. Tabel 5.17 Kesimpulan Uji Hipotesis	57

## DIAGRAM GAMBAR

DIAGRAM	HALAMAN
1. Gambar 1.1 Pertumbuhan ritel pada lima negara asia tenggara.	1
2. Gambar 1.2 Data <i>switching customer</i> ritel segmen minimarket 2012.	3
3. Gambar 1.3 <i>Dissatisfaction responses</i> .	5
4. Gambar 2.1 Kerangka konseptual penelitian.	18
5. Gambar 5.1 Diagram uji asumsi regresi hubungan <i>service recovery</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> .	49
6. Gambar 5.2 Diagram uji asumsi regresi hubungan <i>customer satisfaction</i> terhadap <i>customer loyalty</i> .	50
7. Gambar 5.3 Diagram uji asumsi regresi hubungan moderasi <i>failure severity</i>	55
8. Gambar 5.4 Diagram uji asumsi regresi hubungan moderasi <i>trust</i>	56