

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
11.1 Visi dan Misi Perusahaan .....	1
1.1.2 Struktur Organisasi.....	2
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Perumusan Masalah .....	8
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Kegunaan Penelitian .....	10
1.7 Sistematis Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 <i>Service</i> .....	12
2.1.2 <i>Service Recovery</i> .....	13
2.1.3 <i>Service Recovery Performance</i> .....	15
2.1.4 <i>Management Commitment</i> .....	17
2.2 Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian .....	26
2.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.....	26
2.4.1 Kerangka Pemikiran .....	26
2.4.2 Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>

3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Variabel Operasional .....	29
3.3 Tahapan Penelitian.....	35
3.4 Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1 Populasi Penelitian .....	36
3.4.2 Sampel Penelitian .....	36
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	37
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
3.6.1 Uji Validitas.....	38
3.6.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Employee Reward</i> ( $X_1$ ), <i>Customer Service Training</i> ( $X_2$ ), <i>Empowerment</i> ( $X_3$ ), <i>Customer Service Orientation</i> ( $X_4$ ), dan <i>Service Recovery</i> <i>Performance</i> (Y) .....	39
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	40
3.6.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Employee Reward</i> ( $X_1$ ), <i>Customer Service Training</i> ( $X_2$ ), <i>Empowerment</i> ( $X_3$ ), <i>Customer Service Orientation</i> ( $X_4$ ), dan <i>Service Recovery</i> <i>Performance</i> (Y) .....	41
3.7 Teknik Analisis Data .....	42
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	42
3.7.2 Transformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval.....	44
3.7.3 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	45
3.7.4 Metode <i>Trimming</i> .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	50
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja .....	52
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan dengan Analisis Deskriptif .....	53
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Employee Reward</i> ( $X_1$ ) .....	53
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer</i> <i>Service Training</i> ( $X_2$ ).....	54
4.2.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Empowerment</i> ( $X_3$ ).....	56

4.2.4 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Service Orientation</i> ( $X_4$ ) .....	57
4.2.5 Hasil Analisis Deskriptif Seluruh Variabel Budaya Organisasi ( $X_1$ , $X_2$ , $X_3$ , dan $X_4$ ) .....	58
4.2.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Recovery Performance</i> .....	59
4.3 Hasil Analisis Jalur .....	60
4.3.1 Hasil Uji Korelasi .....	62
4.3.2 Hasil Analisis Jalur dengan Seluruh Variabel Bebas ( $X_1$ , $X_2$ , $X_3$ , dan $X_4$ ) .....	63
4.3.3 Hasil Analisis Jalur dengan Tiga Variabel Bebas ( $X_1$ , $X_2$ , dan $X_4$ ).....	68
4.3.4 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	75
4.4 Pembahasan Hasil Pengolahan Data.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran .....	84
5.2.1 Saran untuk PT Telkom Akses Regional Jawa Barat .....	84
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>