

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	<b>1</b>
1.1.1    Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.2    Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3    Logo Perusahaan .....	3
1.1.4    Produk Perusahaan .....	3
<b>1.2    Latar Belakang</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3    Rumusan Masalah</b> .....	<b>12</b>
<b>1.4    Tujuan Penelitian</b> .....	<b>12</b>
<b>1.5    Kegunaan Penelitian</b> .....	<b>12</b>
1.5.1    Kegunaan Teriotis .....	12
1.5.2    Kegunaan Praktis .....	12
<b>1.6    Waktu dan Periode Penelitian</b> .....	<b>13</b>
<b>1.7    Sistematika Penulisan</b> .....	<b>13</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1    Rangkuman Teori</b> .....	<b>14</b>
2.1.1    Brand Trust.....	14
2.1.2    Service Recovery .....	16

2.1.3	Multi Level Marketing .....	25
2.1.4	Hubungan Antar Variabel .....	27
2.1.5	Penelitian Terdahulu .....	29
<b>2.2</b>	<b>Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>43</b>
<b>2.3</b>	<b>Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>45</b>
<b>2.4</b>	<b>Ruang Lingkup Penelitian.....</b>	<b>46</b>
2.4.1	Variabel Penelitian.....	46
2.4.2	Lokasi dan Objek Penelitian .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>47</b>
<b>3.1</b>	<b>Jenis Penelitian .....</b>	<b>47</b>
<b>3.2</b>	<b>Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran .....</b>	<b>48</b>
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	48
3.2.2	Skala Pengukuran.....	53
<b>3.3</b>	<b>Tahapan Penelitian .....</b>	<b>53</b>
<b>3.4</b>	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>55</b>
3.4.1	Populasi.....	55
3.4.2	Sampel.....	55
<b>3.5</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>56</b>
<b>3.6</b>	<b>Uji Validitas dan Reabilitas.....</b>	<b>57</b>
3.6.1	Uji Validitas .....	57
3.6.2	Uji Realibilitas .....	59
<b>3.7</b>	<b>Teknik Analisa Data .....</b>	<b>60</b>
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	60
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	61
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	62
<b>3.8</b>	<b>Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>62</b>
3.8.1	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	63

3.8.2	Pengujian Secara Parsial (Uji T).....	64
<b>3.9</b>	<b>Koefisien Determinasi.....</b>	<b>66</b>
3.9.1	Standarized Coefficient Beta x Zero Order.....	66
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
<b>4.1</b>	<b>Pengumpulan Data.....</b>	<b>67</b>
<b>4.2</b>	<b>Karakteristik Responden.....</b>	<b>67</b>
<b>4.3</b>	<b>Hasil Penelitian.....</b>	<b>70</b>
4.3.1	Analisis Deskriptif .....	70
4.3.2	Hasil Uji Kualitas Data .....	77
4.3.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	80
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	83
4.3.5	Hasil Uji Hipotesis .....	84
<b>4.4</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>89</b>
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>91</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>91</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>94</b>