

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat atau Signifikansi Penelitian	5
1.5 Struktur Organisasi skripsi	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6

2.1 Permintaan Maaf Perusahaan	6
--------------------------------------	---

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

2.2 Permintaan Maaf Perusahaan saat Krisis	8
2.3 Peranan permintaan Maaf Perusahaan Terhadap reputasi	10
2.4 Reputasi Perusahaan	11
2.5 Reputasi Berdasarkan pelanggan	12
2.6 Urgensi Reputasi	12
2.7 Teori Situasional Krisis Komunikasi	13
2.8 Penelitian Sebelumnya	16
2.9 Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Partisipan penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel	25
3.4 Konsep dan Operasional Variabel	26
3.5 Instrumen Penelitian	30

Ria Megawati, 2018

***PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

3.6 Skala pengukuran	31
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian	32
3.7.1 Uji Validitas	32
3.7.2 Uji Realibilitas	36
3.8 Prosedur penelitian	37
3.9 Teknik Analisis data dan Pengujian Hipotesis	38
3.9.1 Hipotesis	38
3.9.2 Uji Korelasi	38
3.9.3 Regresi Linear sederhana	39
3.9.4 Pengujian Secara Parsial	40
3.9.5 Uji Simultan	41
3.9.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.2 Gambaran Umum Penelitian	42
4.2.1 Gambaran Variabel Permintaan Maaf Perusahaan	43
Ria Megawati, 2018	
<i>PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY</i>	
<i>TERHADAP REPUTASI LION AIR</i>	
Universitas Pendidikan Indonesia repository.upi.edu	
perpustakaan.upi.edu	

4.2.2 Gambaran Variabel Permintaan Maaf Perusahaan Secara keseluruhan	49
4.2.3 Gambaran Variabel Reputasi Berdasarkan Pelanggan	52
4.2.4 Gambaran Variabel Reputasi Berdasarkan Pelanggan Secara keseluruhan	55
4.3 Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	58
4.3.1 Pengaruh Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Kepuasan pelanggan	58
4.3.2 Pengaruh Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Loyalitas	63
4.3.3 Pengaruh Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Kepercayaan	67
4.3.4 Pengaruh Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Perilaku Mulut ke Mulut	72
4.3.5 Pengaruh Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Reputasi Berdasarkan pelanggan	77
4.4 Pembahasan	82
4.4.1 Pembahasan Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	82
4.4.2 Pembahasan Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Loyalitas	83

Ria Megawati, 2018

PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY TERHADAP REPUTASI LION AIR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

4.4.3 Pembahasan Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Kepercayaan	84
4.4.4 Pembahasan Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Perilaku Mulut ke Mulut	84
4.4.5 Pembahasan Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Reputasi Berdasarkan pelanggan	85
4.4.6 Pembahasan Permintaan Maaf Perusahaan dalam Situasi <i>Delay</i> Terhadap Reputasi Dikaji Berdasarkan Keputusan Membeli Tiket Lion Air	86
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	86
5.1 Simpulan	86
5.2 Implikasi	88
5.2.1 Implikasi Teoritis	88
5.2.3 Implikasi Praktis	91
5.3 Rekomendasi	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	98

Ria Megawati, 2018

PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY TERHADAP REPUTASI LION AIR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Strategi Respon SCCT	15
Tabel 2.2 : Penelitian Sebelumnya	16
Tabel 3.1 : Operasional Variabel X	27
Tabel 3.2 : Operasional Variabel Y	29
Tabel 3.3 : Kriteria Bobot Nilai Alternatif	31

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Tabel 3.4 : Hasil Uji Validitas Permintaan Maaf Perusahaan	33
Tabel 3.5 : Hasil Uji Validitas Reputasi Berdasarkan Pelanggan	35
Tabel 3.6 : Pengukuran Tingkat Realibilitas	36
Tabel 3.7 : Hasil Uji Realibilitas	37
Tabel 3.8 : <i>Pearson Product Moment</i>	39
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Keputusan pembelian .	42
Tabel 4.2 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Perusahaan Secara Eksplisit mengakui kesalahan	43
Tabel 4.3 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Sepenuhnya Menerima Tanggung Jawab	44
Tabel 4.4 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Mengungkapkan penyesalan	45
Tabel 4.5 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Mengidentifikasi dengan Pemangku Kepentingan yang Terluka	45
Tabel 4.6 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Meminta Maaf ...	46
Tabel 4.7 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Mencari Rekonsiliasi dengan Pemangku Kepentingan yang Terluka	46
Tabel 4.8 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Sepenuhnya Mengungkapkan Informasi yang Terkait dengan Pelanggaran Tersebut ...	47

Ria Megawati, 2018

PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY TERHADAP REPUTASI LION AIR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.9 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Memberikan Penjelasan yang Membahas Informasi yang Diharapkan oleh Korban	48
Tabel 4.10 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Menawarkan untuk Melakukan Tindakan Korektif yang tepat	48
Tabel 4.11 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Menawarkan Kompensasi yang Sesuai	49
Tabel 4.12 : Presentasi Permintaan Maaf Perindikator	49
Tabel 4.13 : Tabulasi Skor Jawaban Responden terhadap Permintaan Maaf Perusahaan	50
Tabel 4.14 : Pedoman Kategorisasi Pemintaan Maaf Perusahaan	51
Tabel 4.15 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.16 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas	53
Tabel 4.17 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan	54
Tabel 4.18 : Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Mulut ke Mulut	55
Tabel 4.19 : Presentase Reputasi Berdasarkan Pelanggan Perindikator	55
Tabel 4.20 : Tabulasi Skor Jawaban Responden terhadap Reputasi Berdasarkan Pelanggan	56
Tabel 4.21 : Pedoman Kategorisasi Reputasi Berdasarkan pelanggan	57

Ria Megawati, 2018
PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY TERHADAP REPUTASI LION AIR

Tabel 4.22 : Pengujian Hipotesis Parsial (uji t) Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.23 : Persamaan Regresi Linear Sederhana Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	60
Tabel 4.24 : Interpretasi Koefisien Korelasi	61
Tabel 4.25 : Analisis Korelasi permintaan Maaf Perusahaan dengan Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.26 : Interpretasi Koefisien Korelasi Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4.27 : Koefisien Deteminasi Permintaan Maaf perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.28 : Pengujian Hipotesis Parsial (uji t) Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Loyalitas	63
Tabel 4.29 : Persamaan Regresi Linear Sederhana Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Loyalitas	65
Tabel 4.30 : Analisis Korelasi permintaan Maaf Perusahaan dengan Loyalitas	66
Tabel 4.31 : Interpretasi Koefisien Korelasi Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Loyalitas	66
Tabel 4.32 : Koefisien Deteminasi Permintaan Maaf perusahaan terhadap loyalitas	67

Ria Megawati, 2018

PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY TERHADAP REPUTASI LION AIR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.33 : Pengujian Hipotesis Parsial (uji t) Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Kepercayaan	68
Tabel 4.34 : Persamaan Regresi Linear Sederhana Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Kepercayaan	69
Tabel 4.35 : Analisis Korelasi permintaan Maaf Perusahaan dengan Kepercayaan	70
Tabel 4.36: Interpretasi Koefisien Korelasi Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Kepercayaan	71
Tabel 4.37 : Koefisien Deteminasi Permintaan Maaf perusahaan terhadap Kepercayaan	71
Tabel 4.38 : Pengujian Hipotesis Parsial (uji t) Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Perilaku Mulut ke Mulut	72
Tabel 4.39 : Persamaan Regresi Linear Sederhana Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Perilaku Mulut ke Mulut	74
Tabel 4.40 : Analisis Korelasi permintaan Maaf Perusahaan dengan Perilaku Mulut ke Mulut	75
Tabel 4.41 : Interpretasi Koefisien Korelasi Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Perilaku Mulut ke Mulut	75
Tabel 4.42 : Koefisien Deteminasi Permintaan Maaf perusahaan terhadap Perilaku Mulut ke Mulut	76
Tabel 4.43 : Pengujian Hipotesis Parsial (uji F) Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Reputasi Berdasarkan Pelanggan	78

Ria Megawati, 2018

PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY TERHADAP REPUTASI LION AIR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.44 : Persamaan Regresi Linear Sederhana Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Reputasi Berdasarkan Pelanggan	78
Tabel 4.45 : Analisis Korelasi permintaan Maaf Perusahaan dengan Reputasi Berdasarkan Pelanggan.....	79
Tabel 4.46 : Interpretasi Koefisien Korelasi Permintaan Maaf Perusahaan terhadap Reputasi Berdasarkan Pelanggan	80
Tabel 4.47 : Koefisien Deteminasi Permintaan Maaf perusahaan terhadap Reputasi Berdasarkan Pelanggan	80

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 : Penolakan dan penerimaan Ho Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap kepuasan pelanggan.....	59
Grafik 4.2 : Penolakan dan penerimaan Ho Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Loyalitas	64
Grafik 4.3 : Penolakan dan penerimaan Ho Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Kepercayaan	69
Grafik 4.4 : Penolakan dan penerimaan Ho Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Perilaku Mulut ke Mulut	78
Grafik 4.5 : Penolakan dan penerimaan Ho Permintaan Maaf Perusahaan Terhadap Reputasi Berdasarkan Pelanggan	8

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

