

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKripsi	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Jasa.....	11
2.1.2. <i>Service Failure</i>	13
2.1.3. <i>Consumer Complaint Behaviour</i>	15
2.1.4. <i>Coping</i>	17
2.1.5. <i>Self Efficacy</i>	19
2.1.6. <i>Emotional Intelligence</i>	21
2.2. Hubungan antar variabel	24
2.2.1. Hubungan antara <i>emotional intelligence</i> dan <i>self efficacy</i>	24

2.2.2.	Hubungan antara <i>self efficacy</i> dan <i>complaining</i>	24
2.2.3.	Peran <i>coping</i> sebagai moderator hubungan <i>self efficacy</i> dan <i>complaining</i>	25
2.3.	Penelitian Terdahulu	26
2.4.	Hipotesis dan Model Analisis	26
2.4.1.	Hipotesis.....	26
2.4.2	Model Analisis	27
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1.	Pendekatan Penelitian	28
3.2.	Identifikasi Variabel.....	28
3.3.	Definisi Operasional	28
3.3.1.	<i>Emotional Intelligence</i>	29
3.3.2.	<i>Self Efficacy</i>	29
3.3.3.	<i>Coping</i>	30
3.4.5.	<i>Complaining</i>	31
3.4.	Jenis dan Sumber Data	32
3.5.	Prosedur Pengumpulan Data	33
3.5.1.	Penentuan Populasi Penelitian	33
3.5.2.	Penentuan Sampel Penelitian	33
3.6.	Teknik Analisis.....	34
3.6.1.	<i>Measurement (Outer) Model</i>	35
3.6.1.1	Uji Validitas	36
3.6.1.1.	Uji Reliabilitas.....	36
3.6.2.	<i>Structural (Inner) Modeling</i>	37
3.6.3	Alasan Menggunakan <i>Partial Least Square (PLS)</i>	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Tentang First Media.....	39
4.2 Deskripsi Tanggapan Responden	40
4.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	41
4.2.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	41
4.2.3 Karakteristik Responden Menurut Lama Berlangganan	42
4.2.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	43
4.2.5 Karakteristik Responden Menurut Penghasilan	43
4.2.6 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	44
4.2.7 Deskripsi Variabel <i>Emotional Intelligence</i>	44
4.2.8 Deskripsi Variabel <i>Self Efficacy</i>	45
4.2.9 Deskripsi Variabel <i>Coping</i>	45
4.2.9 Deskripsi Variabel <i>Complaining</i>	48
4.3 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis.....	48
4.3.1 Pengujian <i>Measurement (Outer) Model</i>	49
4.3.2 Pengujian <i>Structural (Inner) Model</i>	51
4.3.2.1 R-square Model	52
4.3.2.2 Estimasi Koefisien Jalur	53
4.3.2.2.1 Pengujian Hipotesis	54

4.4 Pembahasan	55
4.4.1 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Self Efficacy</i>	55
4.4.2 Pengaruh <i>Self Efficacy</i> terhadap <i>Complaining</i>	56
4.4.3 Pengaruh <i>Self Efficacy</i> dan <i>Complaining</i> yang dimoderasi oleh <i>Coping</i>	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Lama Berlangganan	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	43
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menurut Penghasilan	43
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	44
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Emotional Intelligence.....	45
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Self Efficacy.....	46
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Coping.....	47
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Complaining.....	48
Tabel 4.11 Tabel Hasil Perhitungan Validitas	50
Tabel 4.12 Cronbach Alpha	51
Tabel 4.13 R-square	52
Tabel 4.14 Path Coefficient.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Surat Pembaca	3
Gambar 2.1 Model Analisis	27
Gambar 4.1 Outer Loading	49
Gambar 4.2 Hasil Bootstrapping.....	53

