

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Waktu Tunggu, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Toko kue dan plstak 27 (Dibimbing oleh Dihin Septyanto).

Nama : Marina Junianti Wurangian
Program Studi : S1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, waktu tunggu dan loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Toko 27. Pengaruh langsung pemanfaatan teknologi informasi, waktu tunggu, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, waktu tunggu, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* dengan penentuan jumlah sampel menggunakan *rumus heir at all* sebanyak 195 responden dengan batasan usia 17 tahun – 25 tahun dan minimal telah melakukan pembelian produk 4 - 6 bulan. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada responden sebanyak 49 butir, yang terdiri dari 6 butir pernyataan pemanfaatan teknologi informasi, 6 butir pernyataan waktu tunggu, 11 butir kualitas pelayanan, dan 7 butir pernyataan kepuasan pelanggan dan 9 butir pernyataan loyalitas pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis deskriptif, dan analisis jalur. Hasil penelitian berdasarkan analisis jalur menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, waktu tunggu dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pemanfaatan teknologi informasi, waktu tunggu, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh langsung pemanfaatan teknologi informasi, waktu tunggu, dan kualitas pelayanan lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung, sehingga kepuasan pelanggan dapat menjadi variabel intervening antara pemanfaatan teknologi informasi, waktu tunggu, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Pemanfaatan Teknologi Informasi, waktu tunggu, kualitas pelayanan
Kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan