DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ..... Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN ..... Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN ..... **i**Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR ..... Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK ..... Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... Error! Bookmark not defined.**v**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB 1 PENDAHULUAN ..... Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah . **Error! Bookmark not defined.**
1.2.1 Identifikasi Masalah ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.2.2 Pembatasan Masalah ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.3 Rumusan Masalah ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.4 Tujuan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
1.5 Manfaat Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
BAB ll TINJAUAN PUSTAKA ..... Error! Bookmark not defined.
2.1 Teknologi Pemasaran ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.1.1 Pengertian Teknologi Pemasarsan menurut para ahli **Error! Bookmark not defined.**
2.1.2 Peran Penting Teknologi Pemasaran dalam Perusahaan **Error! Bookmark not defined.**
2.2 Loyalitas Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2.1 Merancang dan Menciptakan Loyalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2.2 Prinsip-prinsip Loyalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2.3 Mempertahankan Loyalitas Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2.4 Tingkat Loyalitas Konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2.5 Dimensi Loyalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.3 Kepuasan Pelangan ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.3.1 Teori Kepuasan Konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.3.2 Pengembangan Kepuasan Konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.3.3 Pengukuran kepuasan konsumen 19

2.3.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

2.3.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.4 Pemanfaatan Teknologi Informasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.4.1 Pengukuran Pemanfaatan Teknologi Informasi**Error! Bookmark not defined.**

2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi**Error! Bookmark not defined.**

2.4.3 Peranan Teknologi Informasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.5 Waktu Tunggu ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.5.1 Persepsi Konsumen Pada Waiting Time ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu**Error! Bookmark not defined.**

2.6 Kualitas Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.6.1 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**

2.6.2 Faktor utama dalam mempengaruhi Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

2.6.3 Faktor penyebab Kualitas Pelayanan buruk ... **Error! Bookmark not defined.**

2.6.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.6.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .... **Error! Bookmark not defined.**

2.6.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.6.7 Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.7 Hasil Penelitian Sebelumnya..... **Error! Bookmark not defined.**

2.8 Hubungan antar Variabel ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.8.1 Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan**Error! Bookmark not defined.**

2.8.2 Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

2.8.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

2.8.5 Hubugan Waktu Tunggu terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

2.8.6 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

2.8.7 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

2.9 Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN..... Error! Bookmark not defined.

3.1 Desain Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Jenis dan Sumber Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.1 Jenis Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.2 Sumber Data.....49
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan SampelError! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi.....50
3.3.2 Sampel .....Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....Error! Bookmark not defined.
3.4 Unit Analisis .....Error! Bookmark not defined.
3.5 Definisi Operasional Variabel .....Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Variabel Independen (X) .....Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Variabel Dependen.....Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Variabel Intervening.....Error! Bookmark not defined.
3.6 Uji Instrumen .....Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Uji Validitas .....Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Uji Reliabilitas .....Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data.....Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Analisis Deskriptif .....Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Asumsi Klasik 60
3.7.3 Model Analisis Jalur (Path Analysis) .....Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Pengujian Secara Simultan (Uji F) .....Error! Bookmark not defined.
3.7.5 Pengujian Secara Parsial (Uji t).....Error! Bookmark not defined.
3.7.6 Koefisien Determinasi ($R2$) .....Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN 67
4.1 Gambaran Objek Penelitian ……...67
4.2 Karakteristik Resoponden 67
4.2.1 Responden BerdasarkanUsia 68
4.2.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....69
4.2.3 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian 70
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 71
4.3.1 Uji Validitas 71
4.3.2 Uji Reliabilitas 77
4.4 Analisis Deskriptif 80
4.4.1 Indeks Variabel Pemanfaatan Teknologi Informasi 81
4.4.2 Indeks Variabel Waktu Tunggu 82
4.4.3 Indeks Variabel Kualitas Pelayanan 83
4.4.4 Indeks Kepuasan Pelanggan.....85
4.4.5 Indeks Loyalitas Pelanggan.....86
4.5 Uji Asumsi Klasik 89

4.5.1 Uji Normalitas 90
4.5.2 Uji Multikolinearitas 91
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas 92
4.5.4 Uji Autokorelasi 92
4.6 Analisis Jalur (Path Analysis) 93
4.6.1 Analisis Jalur Tahap 1 94
4.6.2 Analisis Jalur Tahap 2 98
4.6.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan Tahap 2 103
4.6.4 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh 104
BAB V PEMBAHASAN 108
5.1 Pembahasa dan Hasil Penelitian 108
5.1.1 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan 108
5.1.2 Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pelanggan 109
5.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 110
5.1.4 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Loyalitas 110
5.1.5 Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Loyalitas Pelanggan 111
5.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan 111
5.1.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan 112
5.1.6 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Loyalitas..... 112
5.1.7 Pengaruh Waktu Tuggu Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pel 113
5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui 113
5.3 Temuan Penelitian 113
5.4 Keterbatsan Penelitian 115

BAB VI KESINPULAN DAN SARAN 116
6.1 Kesimpulan 116
6.2 Saran 117
6.3 Implikasi Peneltian 118
6.3.1 Implikasi Teoritis 119
DAFTAR PUSTAKA 120
LAMPIRAN 121