

## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| SERTIFIKASI.....  | ii      |
| PENGESAHAN TESIS .....  | iii     |
| MOTO DAN PERSEMBAHAN .....  | iv      |
| ABSTRACT.....   | v       |
| ABSTRAK .....   | vi      |
| KATA PENGANTAR .....  | vii     |
| DAFTAR TABEL.....   | xii     |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xii     |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | xiv     |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                                     | 1       |
| 1.2 Perumusan Masalah .....   | 8       |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....                            | 10      |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian.....  | 10      |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian .....                                     | 11      |
| BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL .....                  | 12      |
| 2.1 Telaah Pustaka .....  | 12      |
| 2.1.1 <i>Loyalty Intention</i> .....                                | 12      |
| 2.1.2 Kecepatan Layanan.....  | 16      |
| 2.1.3 Kesiapan Informasi Barang .....                               | 25      |
| 2.1.4 Kualitas Relasional .....                                     | 27      |
| 2.1.5 Kepuasan .....  | 31      |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                      | 36      |
| 2.3 Hubungan Logis Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....   | 38      |
| 2.3.1 Pengaruh Kecepatan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....  | 38      |
| 2.3.2 Pengaruh Kesiapan Informasi Barang Terhadap Kepuasan.....     |         |
| Pelanggan .....   | 39      |
| 2.3.3 Pengaruh Kualitas Relasional Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 39      |
| 2.3.4 Pengaruh Kecepatan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 40      |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.3.5 Pengaruh Kesiapan Informasi Barang Terhadap Loyalitas .....    |           |
| Pelanggan .....  | 42        |
| 2.3.6 Pengaruh Kualitas Relasional Terhadap Loyalitas Pelanggan..... | 43        |
| 2.4 Pengembangan Model Penelitian.....                               | 44        |
| 2.5 Variabel dan Indikator Variabel.....                             | 46        |
| 2.5.1 Variabel Kecepatan Layanan.....                                | 46        |
| 2.5.2 Variabel Kesiapan informasi barang .....                       | 46        |
| 2.5.3 Variabel Kualitas relasional.....                              | 47        |
| 2.5.4 Variabel Kepuasan Pelanggan .....                              | 48        |
| 2.5.5 Variabel Minat Loyalitas Pelanggan .....                       | 49        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                                | <b>50</b> |
| 3.1 Perencanaan Penelitian .....                                     | 50        |
| 3.2 Definisi Operasional Variabel.....                               | 50        |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data.....                                     | 51        |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data.....                                       | 52        |
| 3.5 Populasi dan Sampel .....  | 53        |
| 3.5.1 Populasi .....   | 53        |
| 3.5.2 Sampel .....   | 53        |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....  | 54        |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif.....                                       | 54        |
| 3.6.2 <i>Path Analysis</i> .....                                     | 54        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                   | <b>61</b> |
| 4.1 Karakteristik Responden .....                                    | 61        |
| 4.1.1 Jenis Produk yang Dibeli .....                                 | 61        |
| 4.1.2 Usia Responden .....   | 62        |
| 4.1.3 Pekerjaan Konsumen .....                                       | 62        |
| 4.2 Analisis Deskripsi Variabel .....                                | 63        |
| 4.2.1 Kecepatan Layanan.....   | 63        |
| 4.2.2 Kesiapan Informasi Barang .....                                | 64        |
| 4.2.3 Kualitas Relasional .....                                      | 65        |
| 4.2.4 Kepuasan Pelanggan.....  | 66        |

|  |    |
|--|----|
| 4.2.5 Minat loyalitas pelanggan.....                                 | 67 |
| 4.3 Analisis Kuantitatif .....                                       | 68 |
| 4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....                            | 68 |
| 4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....  | 70 |
| 4.3.3 <i>Path Analysis</i> .....                                     | 73 |
| 4.3.4 Pengujian Hipotesis .....                                      | 74 |
| 4.3.5 Analisis Koefisien Determinasi .....                           | 78 |
| 4.3.6 Sobel Test .....   | 79 |
| 4.4 Pembahasan.....  | 83 |
| 4.4.1 Pengaruh Kecepatan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....    | 83 |
| 4.4.2 Pengaruh Kesiapan Informasi Barang Terhadap Kepuasan .....     |    |
| Pelanggan .....  | 85 |
| 4.4.3 Pengaruh Kualitas Relasional Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 86 |
| 4.4.4 Pengaruh Kecepatan Layanan Terhadap Minat Loyalitas .....      |    |
| Pelanggan .....  | 88 |
| 4.4.5 Pengaruh Kesiapan Informasi Barang Terhadap Minat .....        |    |
| Loyalitas Pelanggan.....   | 89 |
| 4.4.6 Pengaruh Kualitas Relasional Terhadap Minat Loyalitas .....    |    |
| Pelanggan .....  | 90 |
| 4.4.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Loyalitas .....     |    |
| Pelanggan .....  | 92 |
| BAB V PENUTUP.....   | 94 |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 94 |
| 5.2 Implikasi Kebijakan Manajerial.....                              | 96 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian.....                                     | 98 |
| 5.5 Agenda Penelitian Yang akan Datang .....                         | 98 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 99 |
| LAMPIRAN   |    |