

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Landasan Teori dan Penelitian terdahulu .....	12
2.1.1 Definisi dan Konsep Pemasaran .....	12
2.2 Pengertian Produk .....	13
2.2.1 Klasifikasi Produk .....	14
2.2.2 Tingkatan Produk .....	15
2.3 Atribut Produk .....	16
2.3.1 Kualitas Produk .....	17
2.3.2 Fitur Produk .....	18
2.3.3 Desain .....	21
2.4 Definisi Loyalitas .....	23
2.4.1 Karakteristik Loyalitas .....	23
2.4.2 Penggolongan Loyalitas .....	24
2.4.3 Tahap Pembentukan Loyalitas .....	25
2.4.4 Keuntungan Loyalitas .....	28

2.5 Hubungan Atribut Produk (Kualitas, Fitur, Desain) terhadap Loyalitas Nasabah .....	29
2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	33
3.1.1 Variabel Penelitian .....	33
3.1.2 Definisi Operasional .....	34
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5 Metode Analisis Data .....	39
3.6 Metode Analisis Kuantitatif.....	41
3.6.1 Uji Validitas dan Realibilitas .....	41
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.7 Pengujian Hipotesis.....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Responden.....	49
4.1.1 Jenis Kelamin Responden .....	49
4.1.2 Umur Responden .....	50
4.1.3 Pekerjaan Responden.....	51
4.1.4 Penghasilan Responden .....	51
4.2 Analisis Deskriptif.....	52
4.2.1 Analisis Variabel Kualitas Produk .....	53
4.2.2 Analisis Variabel Fitur Produk.....	55
4.2.3 Analisis Variabel Desain Produk.....	57
4.2.4 Analisis Variabel Loyalitas Nasabah.....	59
4.3 Hasil Penelitian .....	60
4.3.1 Pengujian Validitas .....	60
4.3.2 Uji Realibilitas.....	61
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.3.3.1 Uji Normalitas .....	62
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas.....	63

4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.3.4 Analisis Regresi Berganda .....	65
4.3.5 Uji Model .....	66
4.3.5.1 Uji F .....	66
4.3.5.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
4.3.5.3 Uji t .....	68
4.4 Pembahasan.....	70
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas .....	70
4.4.2 Pengaruh Fitur Produk Terhadap Loyalitas .....	71
4.4.3 Pengaruh Desain Produk Terhadap Loyalitas .....	72
 BAB V PENUTUP .....	 73
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Keterbatasan.....	74
5.3 Saran .....	74
5.4 Agenda Penelitian Mendatang .....	75
 DAFTAR PUSTAKA .....	 77
 LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian .....	 80
LAMPIRAN B Tabulasi Hasil Penelitian .....	87
LAMPIRAN C Hasil Uji Validitas.....	90
LAMPIRAN D Hasil Uji Reliabilitas .....	95
LAMPIRAN E Regression.....	99
LAMPIRAN F Charts .....	101