

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
BAB III METODE PENELITIAN	33
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
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
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