

## DAFTAR ISI

|                                                   |        |
|---------------------------------------------------|--------|
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                         | ii     |
| HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....          | iii    |
| PERNYATAAN ORISINALITAS .....                     | iv     |
| HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN .....                | v      |
| ABSTRACT .....                                    | vi     |
| ABSTRAKSI .....                                   | vii    |
| KATA PENGANTAR .....                              | viii   |
| DAFTAR TABEL .....                                | xiv    |
| DAFTAR GAMBAR .....                               | xv     |
| <br>BAB I PENDAHULUAN .....                       | <br>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     |
| <br>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                 | <br>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<br>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 Multikolineritas.....                                                         | 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         |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                              | <b>73</b>  |
| 5.1 Kesimpulan .....                                    | 73         |
| 5.2 Keterbatasan.....                                   | 74         |
| 5.3 Saran .....                                         | 74         |
| 5.4 Agenda Penelitian Mendatang .....                   | 75         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                             | <b>77</b>  |
| <b>LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian .....</b>            | <b>80</b>  |
| <b>LAMPIRAN B Tabulasi Hasil Penelitian.....</b>        | <b>87</b>  |
| <b>LAMPIRAN C Hasil Uji Validitas.....</b>              | <b>90</b>  |
| <b>LAMPIRAN D Hasil Uji Reliabilitas.....</b>           | <b>95</b>  |
| <b>LAMPIRAN E Regression.....</b>                       | <b>99</b>  |
| <b>LAMPIRAN F Charts .....</b>                          | <b>101</b> |