

DAFTAR ISI

COVER	
ABSTRAK	i
RINGKASAN	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Kegunaan Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	11
1. Loyalitas Konsumen	11
2. Promosi	13
3. Kualitas Pelayanan	17
4. Citra Produk	21
B. Review Penelitian Relevan	27
C. Kerangka Teoretik	32
D. Hipotesis Penelitian	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
C. Metode Penelitian	34
D. Populasi dan Sampel.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisis Data	51
G. Hipotesis Statistika	57
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data	58
B. Pengujian Persyaratan Analisis	72
C. Pengujian Hipotesis	75
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	78
BAB V KESIMPULAN, DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	85
B. Implikasi.....	87
C. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian yang Relevan.....	31
Tabel 3.1.	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Konsumen	39
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Promosi	42
Tabel 3.3	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan.....	44
Tabel 3.4	Kisi-kisi Instrumen Citra Produk.....	48
Tabel 3.5	Skala <i>Likert</i>	51
Tabel 4.1	Penyebaran Kuisoner	58
Tabel 4.2	Responden Menurut Jumlah Penggunaan Jasa Tahun 2007 s/d 2012	59
Tabel 4.3	Responden Menurut Pekerjaan Tahun 2007 s/d 2012	60
Tabel 4.4	Deskripsi Promosi.....	61
Tabel 4.5	Deskripsi Kualitas Layanan	62
Tabel 4.6	Deskripsi Citra Produk.....	63
Tabel 4.7	Deskripsi Loyalitas Konsumen.....	64
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	66
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi	67
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas layanan.....	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas layanan	69
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Produk	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Produk	70
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen.....	71
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Konsumen	72
Tabel 4.16	Uji Normalitas	73
Tabel 4.17	Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4.18	Uji Multikolinieritas.....	75
Tabel 4.19	Tabel Uji t	75
Tabel 4.20	Tabel Uji F	77

Tabel 4.21	Koefisien Determinan	78
------------	----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Penyaluran Pembiayaan Multifinance per 31 Agustus 2010.....	5
Gambar 1.2	Competitive Landscape	6
Gambar 3.1	Konstelasi Penelitian.....	35
Gambar 4.1	Daerah penerimaan-penolakan H_0 (Uji F)	77
Gambar 4.2	Pengujian Hipotesis dengan uji t.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner Penelitian	91
Lampiran 2 Data Hasil Penelitian.....	96
Lampiran 3 Pengujian Persyaratan Analisis	108
Lampiran 4 Pengujian Hipotesis	118
Lampiran 5 Riwayat Hidup	120