

**PEGARUH *MARKETING MIX* DAN *SELF SERVICE*
TEKNOLOGI TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT
BANK MUAMALAT CABANG KENDARI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Mematuhi Salah Satu Syarat Dalam Meraih Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

ULFA ZAHRAENI
NIM. 17050102071

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI**

2022



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga-Kota Kendari

Telp. (0401) 3192081

Fax. 393710, Email: prodiperbankansyariah.iainkdi@gmail.com

Website: <http://febi.iainkendari.ac.id>

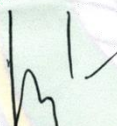
PERSETUJUAN PEMBIMBING

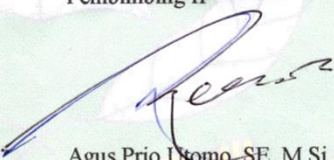
Skripsi yang berjudul: “*Pengaruh Marketing Mix dan Self Service Teknologi Terhadap Loyalitas Nasabah di PT.Bank Muamalat Cabang Kendari*” yang ditulis oleh **Ulfa Zahraeni**, NIM. 17050102071, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Kendari, telah disetujui oleh pembimbing I dan pembimbing II untuk selanjutnya siap mengikuti ujian skripsi.

Kendari, 25 Oktober 2022

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Wahyudin Maguni, SE, M.Si,
NIP. 197009182000031001


Agus Prio Utomo, SE, M.Si
NIDN. 20160101030



2, 8:20 PM



Dokumen Pengesahan Ujian Skripsi An. ULFA ZAHRAENI (17050102071)

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul **"Marketing mix dan self Service teknologi terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Muamalat cabang Kendari"** yang ditulis oleh **ULFA ZAHRAENI NIM. 17050102071** Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari **Selasa tanggal 01 November 2022** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

Dewan Penguji Skripsi

| | | | |
|------------|---|--|---------|
| Ketua | : | Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si, | (.....) |
| Sekretaris | : | Agus Prio Utomo SE, M.Si | (.....) |
| Anggota1 | : | Adzil Arsyi Sabana SE, ME | (.....) |
| Anggota2 | : | Miswar Rohansyah, SE, M.SA, Ak. | (.....) |



Kendari, 12 November 2022

Dr. H. Rusdin Muhalling M.El
NIP. 196210292000031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul *“Pengaruh Marketing Mix dan Self Service Teknologi Terhadap Loyalitas Nasabah di PT.Bank Muamalat Cabang Kendari”* di bawah bimbingan Dr. Wahyuddin Maguni, SE, M.Si dan Agus Prio Utomo, SE, M.Si telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang telah karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat dan atau dibuatkan oleh orang lain secara keseluruhan atau Sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 25 Oktober 2022

Penulis Skripsi

Ulfa Zahraeni

17050102071

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademi Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulfa Zahraeni
NIM : 17050102071
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusif Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh *Marketing Mix* dan *Self Service Teknologi* Terhadap Loyalitas Nasabah di PT.Bank Muamalat Cabang Kendari”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari,

Pada tanggal : 25 Oktober 2022

Yang menyatakan



Ulfa Zahraeni

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur senantiasa kita panjatkan atas kehadiran Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada seluruh manusia yang ada di muka bumi secara umum dan terkhusus bagi penulis sendiri. Sholawat serta salam kami haturkan kepada baginda Rosulullah Saw, sebagai tokoh revolusioner yang telah merubah tatanan kehidupan dari kejahiliyaan menjadi hikmah dan tentram.

Rasa syukur tiada terkira bagi penulis yang telah menyelesaikan proposal ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan terkhusus kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan dedikasi, motivasi serta doa sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan penelitian ini.

Dengan segala ketulusan hati maka sepatasnya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya utamanya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M. Pd. selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian proposal penulis.
2. Bapak Dr.H Rusdin Muhalling M.E Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan kebijakan.

3. Ibu Nurjannah S.kom, M.pd selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, yang gigih mengarahkan dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
4. Bapak DR. Wahyuddin Maguni SE,M.SI sebagai dose pembimbing I dan Bapak Agus Prio Utomo SE, M.SI sebagai dosen pembimbing II yang tak pernah bosan dan lelah dalam memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan proposal ini.
5. Kepada seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
6. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2017, terimakasih atas dukungan moril dan materilnya. Semoga kebersamaan kita membawa kenangan indah dan bermanfaat. Mohon maaf atas segala salah dan khilaf.

Penulis berharap semoga bantuan dan berbagai upaya yang telah disumbangkan kepada penulis, mendapat pahala yang setimpal disisi Allah Swt dan tetap mendapat lindungan-Nya dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Akhirnya penulis memohon ampunan kepada Allah Swt atas segala hilaf baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Kendari, 05 Juni 2022

Penulis



Ulfa Zahraeni

Nim: 17050102071

ABSTRAK

Ulfa Zahraeni (2022). Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari. Pengaruh Marketing Mix Dan Self Service Teknologi Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Muamalat Cabang Kendari. Dibimbing oleh Wahyuddin Magumi dan Agus Prio Utomo

Tujuan dari Penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *marketing mix* dan *self service technology* terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Kendari. Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif, yang berlokasi di Bank Muamalat cabang Kendari, dengan sampel 100 orang nasabah. Hasil penelitian menunjukkan (1) *marketing mix* berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat berdasarkan hasil tersebut menjelaskan bahwa loyalitas nasabah Bank Muamalat dipengaruhi oleh bentuk-bentuk pemasaran (*marketing mix*) dari bank Muamalat cabang Kendari, dimana bentuk bauran pemasaran itu terdiri dari produk, harga, promosi dan tempat. (2) *self service technology* berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat, *Self service technology* sendiri merupakan bentuk pelayanan dimana pelanggan dapat melakukan semua layanan yang ada pada bank secara mandiri dan otomatis tanpa melibatkan pelayan dan layanan diberikan secara personal. bentuk layanan tersebut terdiri dari fungsionalitas, kepuasan, desain, keamanan/privasi, desain, jaminan, kenyamanan dan kustomisasi. (3) *marketing mix* dan *self service technology* terhadap loyalitas nasabah bank Muamalat cabang Kendari berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat, bentuk loyalitas nasabah tersebut yaitu nasabah melakukan pembelian ulang, retensi, dan referral.

Kata Kunci : *Marketing mix*, *self service technology*, loyalitas

ABSTRACT

Ulfa Zahraeni (2020). Islamic Banking Program Studi State Islamic Institut Kendari. Effect of Marketing Mix and Self Service Technology on Customer Loyalty at PT Bank Muamalat Kendari Branch. Guided by Wahyuddin Magumi and Agus Prio Utomo

The purpose of this study is to determine the effect of marketing mix and self service technology on customer loyalty of Bank Muamalat, Kendari City Branch. The type of research used is quantitative, which is located at Bank Muamalat Kendari branch, with a sample of 100 customers. The results showed (1) marketing mix had a significant positive effect on customer loyalty of Bank Muamalat. Based on these results, it explained that customer loyalty of Bank Muamalat was influenced by forms of marketing (marketing mix) from bank Muamalat Kendari branch, where the form of the marketing mix consisted of products, price, promotion and place. (2) self service technology has a significant positive effect on customer loyalty of Bank Muamalat, self service technology itself is a form of service where customers can perform all services available at the bank independently and automatically without involving waiters and services are provided personally. The form of the service consists of functionality, satisfaction, design, security/privacy, design, guarantee, comfort and customization. (3) marketing mix and self service technology on customer loyalty of Bank Muamalat Kendari branch have a significant positive effect on customer loyalty of Bank Muamalat, the form of customer loyalty is that customers make repeat purchases, retention, and referrals.

Keywords: *Marketing Mix, Self Service Technology, Loyalty*

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | v |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Batasan Penelitian..... | 4 |
| 1.3. Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan | 7 |
| 2.2. Landasan Teori | 11 |
| 2.3. Kerangka Penelitian | 34 |
| 2.4. <i>Grand Theory</i> | 37 |
| 2.4. Hipotesis | 38 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1. Jenis Penelitian | 39 |
| 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 39 |
| 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 39 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 3.5. Instrumen Penelitian | 41 |
| 3.6. Variabel dan Desain Penelitian..... | 43 |
| 3.7. Teknik Analisis Data | 45 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1. Gambara Umum Lokasi Penelitian..... | 52 |
| 4.2. Profil Responden..... | 60 |
| 4.3. Analisis Data..... | 63 |
| 4.4. Pembahasan | 74 |

BAB V PENUTUP

| | |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan | 83 |
| 5.2. Saran | 84 |

| | |
|-----------------------------|-------------|
| DAFTAR PUSTAKA | xiii |
|-----------------------------|-------------|

| | |
|-----------------------|------------|
| LAMPIRAN | xvi |
|-----------------------|------------|

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Uji Validitas Instrumen
3. Uji Reliabilitas Instrumen

4. Tabulasi Data Hasil Penelitian
5. Uji Asumsi Klasik
6. Hasil Uji Regresi Linear Bergada
7. Uji Hipotesis
8. Dokumentasi

BIOGRAFI PENELITI

