



LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

I. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Lama menjadi nasabah :

II. Petunjuk Pengisian

- a. Pada lembaran ini terdapat beberapa pertanyaan yang harus saudara/i tanggapi. Kepada bapak/ibu/saudara/I kami mohon untuk berkenan menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya.
- b. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karea itu, usahakanlah agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
- c. Berilah tanda centang/ceklis pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai keadaan yang sebenarnya
- d. Ada empat alternatif jawaban, yaitu :
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - R : Ragu-ragu
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju

MARKETING MIX (BAURAN PEMASARAN)					
Produk					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Produk bank muamalat cabang kendari yang ditawarkan kepada saya sesuai jenis produk yang saya butuhkan					
Keteraediaan produk bank muamalat kendari yang saya butuhkan selalu ada					
Nama-nama tabungan yang ditawarkan kepada saya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan					
Harga					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Pengenaan imbalan atas produk yang ditawarkan sesuai dengan prosedur yang berlaku					
Setiap bulan saya memperoleh bonus sesuai jumlah saldo yang saya miliki					
Biaya transaksi bank muamalat kendari ke bank lain wajar					
Promosi					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Saya mengetahui informasi bank muamalat kendari melalui promosi langsung ke nasabah					
Promosi produk bank muamalat kendari melalui publisitas dari sales promosi menurut saya akan meningkatkan jumlah nasabah					
Promosi produk bank muamalat kendari					

melalui iklan dari media online bagi saya penting untuk menyakinkan nasabah dalam menyimpan dananya					
Tempat					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Saluran pemasaran produk murah dijangkau karena dilalui oleh semua jalur transportasi umum					
Saya merasa lokasi bank muamalat kendari yang ada dikota kendari menurut saya cukup strategis					
Informasi tempat dapat diperoleh melalui networking atau media sosial					
SELF SERVICE TECHNOLOGY (TEKNOLOGI LAYANAN MANDIRI)					
Functionality (fungsionalitas)					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Penggunaan perangkat teknologi dari bank mudah digunakan					
Penggunaan perangkat teknologi dari bank dapat diselesaikan dalam waktu singkat					
Enjoyment (kepuasan)					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Saya merasa senang menggunakan fasilitas teknologi dalam bertransaksi					
Security/Privacy (keamanan/privasi)					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Saya merasa aman dan nyaman menggunakan fasilitas self service technology dalam bertransaksi					

<i>Design (desain)</i>					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Fasilitas self service technology memiliki tampilan yang menarik					
<i>Convenience (kenyamanan)</i>					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
layanan mandiri Bank Muamalat dapat digunakan 24 jam.					
layanan mandiri Bank Muamalat dapat digunakan dimana saja dan tepat waktu					
<i>Customization (kustomisasi)</i>					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Fasilitas fasilitas self service technology sesuai dengan keinginan nasabah					
<i>Assurance (asuransi)</i>					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Fasilitas self service technology memberikan rasa aman nasabah					
LOYALITAS (KESETIAAN)					
<i>Repeat Purchase (pembelian ulang)</i>					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Menggunakan layanan mandiri (mobile banking, ATM, Internet banking, SalaMuamalat) secara berulang					
<i>Retention (Retensi)</i>					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Hanya menggunakan layanan mandiri Muamalat saja					

Refals (refal)					
Pertanyaan	STS	TS	R	S	SS
Saya Berminat merekomendasikan bank muamalat ke orang lain					
Saya akan melakukan pertimbangan khusus untuk menikmati layanan bank lain					
layanan mandiri bank muamalat memenuhi harapan nasabah untuk melakukan transaksi secara cepat, aman, dan mudah					



Lampiran 2

UJI VALIDITAS INSTRUMEN

Respon den	No. Item Soal																										Tot al			
	Marketing mix												Sel Service Technology									Loyalitas								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	4	15	16	17	18	1	9	20	21	2	2	3		24	2	5
1	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	4	3	4	1	2	4	4	3	1	3	3	2	3	4	2	3	4	4	74	
2	3	2	3	2	2	2	4	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	4	1	3	3	2	2	4	1	2	4	71		
3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	1	3	4	82		
4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	2	4	82		
5	2	2	3	4	2	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	1	3	4	76		
6	2	2	4	4	2	3	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	1	4	2	3	4	4	3	4	78		
7	2	4	2	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	2	4	85		
8	2	2	2	4	2	3	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2	2	4	77		
9	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	1	3	4	84		
10	4	3	4	4	2	1	4	4	3	3	4	3	1	2	4	4	4	2	1	2	4	2	2	4	4	4	4	83		
11	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	3	4	3	2	4	1	4	4	91		
12	2	3	4	4	2	1	4	3	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	87		
13	3	2	4	3	2	2	4	2	3	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	2	2	4	81		
14	2	3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	3	1	2	3	4	4	3	1	4	4	3	3	4	1	2	4	81		
15	3	2	4	4	1	1	4	3	3	2	2	2	4	1	4	2	4	3	1	2	2	1	3	3	4	4	3	72		
16	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	2	4	4	2	4	64		
17	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	86		

Keterangan	V	v	t.v	v	v	t.v	v	v	v	v	t.v	v	t.v	v	V	v	v	v	v	v	v	v	v	v	t.v	v	V	v
------------	---	---	-----	---	---	-----	---	---	---	---	-----	---	-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----	---	---	---

Lampiran 3

Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Responden	No. Item Soal																						Total
	Marketing mix									Sel Service Technology							Loyalitas						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	3	3	2	1	3	2	3	2	3	1	2	4	4	3	1	3	3	2	3	4	3	4	59
2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4	1	3	3	2	2	4	2	4	59
3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	70
4	2	3	4	2	3	2	3	4	3	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	4	68
5	2	2	4	2	4	3	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	3	4	64
6	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	2	1	4	2	3	4	3	4	61
7	2	4	4	2	3	2	3	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	4	70
8	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	2	2	4	2	4	62
9	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	3	4	70
10	4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	1	2	4	2	2	4	4	4	69
11	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	77
12	2	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	73
13	3	2	3	2	4	2	3	4	2	2	4	4	4	2	3	4	4	3	2	4	2	4	67
14	2	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	1	4	4	3	3	4	2	4	69
15	3	2	4	1	4	3	3	2	2	1	4	2	4	3	1	2	2	1	3	3	4	3	57
16	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	4	2	4	2	4	50

17	4	4	4	2	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	72
18	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	1	2	4	2	4	4	2	4	64
19	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	70	
20	2	2	4	2	4	3	3	4	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	67
21	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	80
22	3	2	4	2	4	2	3	3	2	2	4	3	4	2	1	1	1	1	1	4	3	4	56
23	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	1	4	3	2	2	4	2	4	63
24	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	4	1	3	2	3	2	3	2	3	54
25	3	3	4	2	4	2	3	4	3	2	4	4	4	2	1	2	2	3	3	4	2	4	65
26	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	67
27	2	2	4	2	4	3	3	4	2	2	4	4	4	2	3	2	3	2	3	4	4	4	67
28	4	2	4	2	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4	2	1	4	4	2	4	2	4	68
29	3	2	4	1	4	2	2	2	2	1	4	4	4	2	1	1	1	1	3	4	3	4	55
30	4	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	4	3	3	3	1	1	4	2	4	3	4	69
31	3	3	4	4	4	2	2	3	3	4	1	2	2	2	4	4	3	2	3	3	2	3	63
32	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	71
33	2	2	4	2	3	3	3	4	2	2	1	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	62
34	3	2	4	2	4	2	3	4	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	4	2	4	61
35	2	2	3	1	3	2	2	3	2	1	2	2	2	4	1	2	2	3	2	2	2	2	47
Total	95	88	127	75	132	89	99	118	88	75	114	117	122	101	74	100	104	90	94	135	99	135	
varian	0,6	0,43	0,55	0,52	0,4	0,43	0,26	0,5	0,43	0,55	0,17	0,57	0,55	0,87	1,16	1,03	0,7	0,52	0,52	0,7	0,7	0,2	51,314286
jml varians butir	13,16134454																						

Jml varians total	51,31428571
r_{11}	0,778920477
Reliabilitas	Reliabilitas tinggi



Lampiran 4

Tabulasi Data Hasil Penelitian

Responden	Marketing Mix								Self Service Technology								Loyalitas					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	3	4	5	4	4	5	3	3	5	3	5
2	3	4	5	3	5	3	5	4	5	2	3	5	3	5	4	4	3	3	4	5	4	3
3	4	3	5	4	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	
4	4	4	5	4	3	4	3	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4
5	4	4	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
6	4	5	3	5	4	4	5	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
7	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4
8	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5
9	3	4	3	3	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
10	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3
11	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
13	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4
14	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4
15	2	5	4	4	2	5	2	3	4	5	5	3	4	3	3	3	5	3	5	4	4	5
16	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	4	4	2	5	4	5	4	5
17	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
18	4	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	2	5	4	3
19	4	3	3	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
20	4	3	4	4	2	4	5	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
21	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
22	3	5	3	4	5	3	2	5	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3
23	3	4	2	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
24	5	3	2	3	5	3	5	5	3	5	2	5	3	3	3	3	3	5	4	5	4	3
25	4	2	5	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4
26	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	5	4	4	3
27	4	2	4	4	2	4	2	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4
28	4	5	5	4	5	4	5	2	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
29	4	5	3	4	5	2	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	4	5
30	4	5	3	3	4	4	4	2	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	4	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3
32	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
33	3	2	3	4	5	4	2	3	3	5	3	3	4	3	4	4	4	5	2	4	3	4
34	3	3	5	4	5	4	2	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4
35	5	5	5	5	4	3	5	2	5	5	3	4	5	2	5	4	4	5	4	3	3	3

Responden	Marketing Mix									Self Service Technology							Loyalitas					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
36	2	4	4	4	5	5	3	2	3	5	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	5
37	5	4	4	4	4	3	5	3	2	4	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4	4	3
38	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	4	5
39	2	4	4	5	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4
40	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
41	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
42	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
43	3	4	4	4	3	5	2	5	2	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5
44	2	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4
45	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
46	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
47	5	4	2	5	2	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4
48	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4
49	5	3	4	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
50	5	3	4	3	5	2	4	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4
51	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	2	5	5	4	5	3	5
52	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
53	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	3
54	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
55	2	5	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	2	4	3	5	4	5	2	4	4	4
56	3	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	2
57	5	4	4	3	5	3	5	3	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	5	5	4	3
58	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5
59	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4
60	5	5	4	3	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
61	5	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
62	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4
63	5	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4
64	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
65	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4
66	3	4	5	3	3	5	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	5	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4
68	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4
69	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	3	4
70	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4
71	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	5	5
72	5	4	5	5	3	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
73	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	5	4	5	4	5	3	3
74	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	5	3

Responden	Marketing Mix									Self Service Technology							Loyalitas					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
75	3	3	5	4	5	4	2	5	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	4	5
76	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	3	5	5	3	4	3
77	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5
78	5	4	4	4	4	3	5	3	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3
79	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	5	4	3	5	3
80	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	2	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4
81	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5
82	4	3	3	2	4	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
83	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5
84	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4
85	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5
86	5	2	4	5	4	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4
87	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3
88	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2	3	4	4	3	5
89	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4
90	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
91	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4
92	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	5
93	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4
94	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	2	4	5
95	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3
96	4	5	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3
97	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	3	4	3	4	3	2	5	4	4	5
98	4	4	4	2	2	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5
99	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	3	4	3	5	4	3	5	4	5
100	4	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	2	3

Lampiran 5

UJI ASUMSI KLASIK

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.68469648
Most Extreme Differences	Absolute	.149
	Positive	.136
	Negative	-.149
Kolmogorov-Smirnov Z		1.199
Asymp. Sig. (2-tailed)		.113

a. Test distribution is Normal.

Kriteria :

Normal : apabila nilai Asym. Sig. (2-tailed) > nilai sig. (0,05) dikatakan data berdistribusi normal

Tidak normal : apabila Asym. Sig. (2-tailed) < nilai sig. (0,05) dikatakan data berdistribusi normal

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu 0,113 > dari 0,05, berarti data penelitian berdistribusi normal.

B. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	92.595	6.466		14.320	.000		
Maeketingmix	.038	.071	.097	.752	.523	.949	1.064

besar dari 0,05 yang artinya pengujian uji hereoskedasitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedasitas.

D. Uji Autokorelasi

Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.178 ^a	.035	-.013	3.831	1.956

a. Predictors: (Constant), marketingmix , selfservice

b. Dependent Variable: Loyalitas

N	D	DL	DU	4-DL	4-DU
100	1.956	1,633	1,715	2.367	2.285

Hasil: $DU < D < 4-DU$

$$= 1.715 < 1.956 < 2.285$$

KET: Tidak terdapat autokorelasi

Lampiran 6

HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.624	5.451		15.736	.000
	Marketingmix	.289	.114	.562	6.404	.000
	Selfservice	.214	.139	.127	1.539	.129

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui persamaan regresi linier berganda, yaitu:

$$Y = 8,624 + 0,289X_1 + 0,214X_2$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Konstanta Y (loyalitas) = 8,624

Konstanta sebesar 8,624 menunjukkan bahwa jika nilai variabel *marketing mix* dan *self service* maka keputusan menjadi nasabah sebesar 8,624 satuan.

- b. Koefisien regresi X_1 (*marketing mix*) = 0,289

Bernilai positif yang berarti apabila variabel *marketing mix* naik sebesar 1 satuan, maka variabel dependen yaitu loyalitas akan meningkat juga sebesar 0,289 begitupun sebaliknya.

- c. Koefisien regresi X_2 (*Self service*) = 0,214

Bernilai positif yang berarti apabila variabel *self service* naik sebesar 1 satuan, maka variabel dependen yaitu loyalitas akan naik juga sebesar 0,214 begitupun sebaliknya.

- d. Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Lampira 7

UJI HIPOTESIS

A. Uji t (Uji parsial)

Nilai Sig. < 0,05

Nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{table}$

$T_{table} = t(a : n - k)$

$A = 5\% = t(0,05 : 100 - 4)$

= 0.05 : 96

= 1,66088 (1,661)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32,619	5,878		5,357	<,001
	Marketingmix	,193	,176	,110	1,794	,006
	Selfservice	,279	,147	,188	1,898	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Kaidah pengambilan keputusan dalam uji t dengan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan adalah 5%.

- a. Jika tingkat signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Jika tingkat signifikansi $> 0,05$, maka H_a ditolak dan H_0 diterima

Berdasarkan hasil perhitungan uji t diperoleh hasil :

1. Pengaruh *marketing mix* terhadap loyalitas nasabah

Berdasarkan tabel *coefficient* menunjukkan nilai t_{hitung} *marketing mix* sebesar 1,794 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661. Variabel *marketing mix* memiliki nilai sig. $0,006 < 0,05$ artinya *marketing mix* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,794 > 1,661$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *marketing mix* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis H_1 dapat diterima yang berbunyi “*marketing mix* berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat”.

2. Pengaruh *self service technology* terhadap loyalitas nasabah

Berdasarkan tabel *coefficient* menunjukkan nilai t_{hitung} *self service technology* sebesar 1,898 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661. Variabel *self service technology* memiliki nilai sig. $0,001 < 0,05$ artinya *self service technology* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,898 > 1,661$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *self service technology* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis H_2 dapat diterima yang berbunyi “*self service technology* berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat”.

B. Uji F (Uji Simultan)

Nilai Sig. < 0,05

Nilai $f_{hitung} > \text{nilai } f_{tabel}$

Nilai $f_{tabel} = 2,47$

Nilai sig. $f = 0,001$

Nilai $f_{hitung} 24,126 > \text{nilai } f_{tabel} 2,47$

Anova ^a						
Model		Sum Of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	927,254	4	231,814	24,126	<,001 ^b
	Residual	912,786	95	9,608		
	Total	1840,040	99			
a. Dependent Variable: Loyalitas						
b. Predictors: (Constant), marketingmix, selfservicetechnology						

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F dengan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi adalah :

1. Jika $\text{sig} > \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
2. Jika $\text{sig} < \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh F_{hitung} sebesar 24,126. Dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} dapat diperoleh kesimpulan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $24,126 > 2,47$, maka menolak H_0 . Dan nilai sig sebesar $0,001 < 0,05$. Artinya, secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *marketing mix* (X_1), *self service technology* (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y) Bank Muamalat Kendari. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H_3 dapat diterima yang berbunyi “*marketing mix* dan *self service technology* berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat cabang Kendari”.

Lampiran 8

DOKUMENTASI













Lampiran dari SPSS

A. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.68469648
Most Extreme Differences	Absolute	.149
	Positive	.136
	Negative	-.149
Kolmogorov-Smirnov Z		1.199
Asymp. Sig. (2-tailed)		.113

a. Test distribution is Normal.

B. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	92.595	6.466		14.320	.000		
	Maeketingmi x	.038	.071	.097	.752	.523	.949	1.064
	SelfService	-.069	.082	-.114	-.839	.405	.949	1.053

a. Dependent Variable: Loyalitas

C. uji Heterokedasitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.109	3.486		.126	.979

Marketingmix	.021	.038	.014	.130	.978
SelfService	.045	.044	.139	1.023	.310

a. Dependent Variable: RES2

d. Uji Autokorelasi

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.178 ^a	.035	-.013	3.831	1.956

a. Predictors: (Constant), marketingmix , selfservice

b. Dependent Variable: Loyalitas

Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.624	5.451		15.736	.000
	Marketingmix	.289	.114	.562	6.404	.000
	Selfservice	.214	.139	.127	1.539	.129

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32,619	5,878		5,357	<,001
	Marketingmix	,193	,176	,110	1,794	,006
	Selfservice	,279	,147	,188	1,898	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Uji f

Anova ^a						
Model		Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	927,254	4	231,814	24,126	<,001 ^b
	Residual	912,786	95	9,608		
	Total	1840,04 0	99			
c. Dependent Variable: Loyalitas						
d. b. Predictors: (Constant), marketingmix, selfservicetechnology						



BIODATA PENELITI

a. Identitas diri

1. Nama : Ulfa Zahraeni
2. Nim : 17050102071
3. Tempat dan Tanggal Lahir : Mulaeno, 18 November 1998
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Kendari
7. Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /
Perbankan Syariah
8. Alamat : BTN Reskita Indah Recidenc 2
9. No. telephone/HP : 0852-1611-2114
10. Email : ulfazahraeni11@gmail.com
11. Riwayat Pendidikan
 - 2005-2011 : SDN 02 Mulaeno
 - 2011-2014 : SMPN 03 Poleang Tengah
 - 2014-2017 : SMAN 09 Bombana
 - 2017-2022 : Institut Agama Islam Negeri Kendari

b. Data keluarga

1. Nama orang tua
 - a. Ayah : Mustaking
 - b. Ibu : Suheria