

Nur Haya

(5) PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN FAKTOR RASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH JASA PE...

 Akuntansi

 Fak. Ekonomi & Bisnis

 LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part III

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3241009017

Submission Date

May 6, 2025, 12:26 PM GMT+7

Download Date

May 6, 2025, 12:30 PM GMT+7

File Name

Nur_Haya-211130075_-_Nur_Haya.docx

File Size

137.0 KB

17 Pages

4,879 Words

31,768 Characters

20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Small Matches (less than 12 words)

Top Sources

- 20%  Internet sources
- 9%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 20% Internet sources
- 9% Publications
- 0% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	eprints.walisongo.ac.id	9%
2	Internet	jurnal2.untagsmg.ac.id	3%
3	Internet	repository.radenfatah.ac.id	1%
4	Internet	www.coursehero.com	<1%
5	Internet	eprints.umg.ac.id	<1%
6	Internet	eprints.mdp.ac.id	<1%
7	Internet	perpustakaan.akuntansipoliban.ac.id	<1%
8	Internet	repositori.uin-alauddin.ac.id	<1%
9	Internet	repository.uinsu.ac.id	<1%
10	Internet	repository.unjaya.ac.id	<1%
11	Publication	Nyoman Paramananda. "Pengaruh Insentif, Motivasi, dan Disiplin Kerja Terhadap..."	<1%

12	Publication	Amelia Nugraeni. "Pengaruh Penghasilan Wajib Pajak Dan Penerapan E-System T...	<1%
13	Internet	idr.uin-antasari.ac.id	<1%
14	Internet	repository.ar-raniry.ac.id	<1%
15	Publication	Dwi Budi Srisulistiowati, Syarifudin, Erasma, Rahmatya Widyaswati, Musdirwan....	<1%
16	Internet	dspace.uui.ac.id	<1%
17	Internet	eprints3.upgris.ac.id	<1%
18	Internet	123dok.com	<1%
19	Internet	repository.radenintan.ac.id	<1%
20	Internet	e-journal.metrouniv.ac.id	<1%
21	Internet	ecampus.iainbatusangkar.ac.id	<1%
22	Internet	eprints.upj.ac.id	<1%
23	Internet	journal.ugm.ac.id	<1%
24	Internet	www.researchgate.net	<1%

PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN FAKTOR RASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH JASA PERBANKAN SYARIAH

(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palopo)

Nur Haya

Program Studi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Jl. Jenderal Sudirman Km. 3 Binturu Kota Palopo, Sulawesi Selatan, Indonesia

E-mail: nurhayanur4567@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari studi ini adalah untuk mengenali faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah di Indonesia. Penelitian ini mengaplikasikan pendekatan kuantitatif. Peneliti mendistribusikan angket kepada partisipan. Sampel yang diambil berjumlah 153 orang.. Teknik sampling yang diterapkan adalah insidental, dan jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer serta sekunder. Sumber data utama berasal dari responden yang menyimpan dana di bank syariah. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda, pengujian asumsi klasik, pengujian hipotesis, dan analisis statistik deskriptif. Selain itu, aplikasi SPSS versi 27 digunakan untuk menganalisis data. Temuan dari uji t menunjukkan bahwa baik aspek emosional maupun rasional memberikan dampak positif terhadap pilihan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah, sedangkan hasil dari uji f menunjukkan bahwa kedua aspek, emosional dan rasional, secara bersama-sama mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah.

Kata Kunci: Faktor Emosional, Faktor Rasional, Keputusan Nasabah.

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify factors that influence customer decisions in choosing Islamic banks in Indonesia. This study applies a quantitative approach. The researcher distributed questionnaires to participants. The sample taken was 153 people. The sampling technique applied was incidental, and the types of data collected included primary and secondary data. The main data source came from respondents who saved funds in Islamic banks. Data analysis was carried out using multiple linear regression, classical assumption testing, hypothesis testing, and descriptive statistical analysis. In addition, the SPSS version 27 application was used to analyze the data. The findings from the t-test indicate that both emotional and rational aspects have a positive impact on customer choices in using Islamic banking services, while the results of the f-test indicate that both aspects, emotional and rational, together influence customer decisions in choosing Islamic banking services. Keywords: Emotional Factors, Rational Factors, Customer Decisions. emotional and rational aspects collectively affected customer choices regarding Islamic banks.

Keywords: Emotional Factor, Rational Factor, Customer decisions

PENDAHULUAN

Bank adalah lembaga kepercayaan yang berperang sebagai badan intermediasi untuk mempermudah sistem pembayaran sebagai sarana dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah khususnya kebijakan moneter (Nabil 2024). Di Indonesia terdapat dua kategori bank yaitu bank konvensional dan syariah. Bank syariah, yang juga dikenal sebagai bank islam merupakan lembaga keuangan yang tidak bergantung pada sistem bunga (riba) dan beroperasi berdasarkan prinsip syariah, al-qur'an, dan hadis (Agustin 2021).

Faktor emosional merupakan salah satu elemen penting yang memengaruhi perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian, mencakup aspek status sosial, kenyamanan, serta keamanan. Dalam penelitian terkait, faktor emosional ini sering dikaitkan dengan ketaatan beragama, kondisi psikologis, dan atribut produk yang memenuhi nilai-nilai Islami (Nugraheni 2023).

Faktor rasional merupakan kemampuan konsumen untuk berpikir dan mempertimbangkan secara logis dalam pengambilan keputusan yang mencakup aspek harga, kemudahan, serta keuntungan yang bisa diperoleh. Konsumen dengan pertimbangan rasional akan lebih fokus pada nilai ekonomis dan manfaat praktis, sehingga keputusan yang diambil cenderung memiliki daya tahan dan konsistensi yang baik (Gunawan 2022).

Faktor emosional dan rasional penting bagi konsumen dalam menabung atau membeli produk bank syariah. Faktor emosional berkaitan dengan perasaan pribadi dan bersifat subjektif, seperti ungkapan cinta atau kebanggaan terhadap bank yang dipilih, sedangkan faktor rasional meliputi pertimbangan harga, kenyamanan, dan manfaat yang ditawarkan oleh bank tersebut. Dengan demikian, faktor emosional diukur dari perasaan nasabah terhadap bank yang dipilih, sementara faktor rasional mencakup seberapa nyaman bank syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah (Noviasari 2020)

Sejauh ini, sekaitan dengan minat nasabah dalam memilih jasa bank syariah telah dilakukan oleh beberapa peneliti yang menghasilkan berbagai temuan. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Jannah 2023). Penelitian tersebut menerapkan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi pilihan pelanggan untuk menempatkan dana di PT Bank Syariah. Didalam kajian ini, keputusan nasabah untuk menabung diposisikan sebagai variabel dependen, sedangkan variabel independennya meliputi pengaruh dari faktor emosional dan faktor rasional. Hasil analisis yang diperoleh melalui SPSS mengindikasikan bahwa secara terpisah, faktor emosional memiliki dampak positif yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung, dan faktor rasional juga menunjukkan dampak positif yang signifikan.

Berbeda dengan penelitian dari (Era 2020) penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis dampak faktor emosional dan rasional pada keputusan nasabah dalam memilih Bank Syariah. Keputusan nasabah menjadi variabel yang terpengaruh, sementara faktor emosional dan rasional berfungsi sebagai variabel yang memengaruhi. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa di antara kedua faktor tersebut, faktor rasional secara signifikan memengaruhi pilihan nasabah, sedangkan faktor emosional tidak menunjukkan dampak yang signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan**

Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah”

Tujuan dari studi ini adalah, yang pertama untuk memahami bagaimana faktor emosional memengaruhi pilihan pelanggan dalam bank syariah. Yang kedua adalah untuk mengetahui bagaimana faktor rasional berperan dalam keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Pengertian Emosional

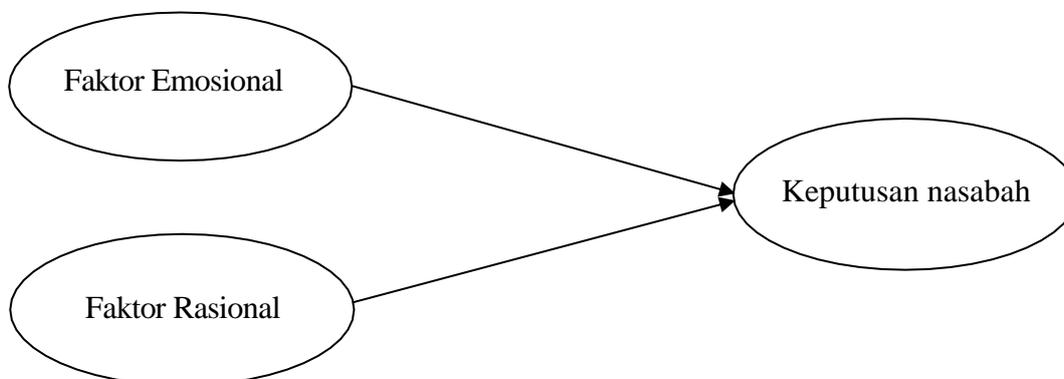
Emosional merupakan bagian dari ilmu psikologi yang berkaitan dengan perasaan dan pengalaman sensorik. contohnya, emosi seperti bahagia, sedih, marah, jengkel, dan lainnya sangat berkaitan dengan keadaan mental individu. Keadaan perilaku yang meliputi perubahan yang disadari disebut emosi. Kondisi ini mendalami sifatnya dari perubahan perilaku. Misalnya, penelitian (Devi Ratna Sari Habibie 2023) Menyatakan bahwa perasaan positif berperan besar dalam memengaruhi pilihan nasabah untuk menabung di PT Bank SUMUT Syariah KCPSY Marelan Raya, di mana faktor emosional juga menjadi hal yang krusial bagi pelanggan saat memilih produk, termasuk pertimbangan sosial, kenyamanan, dan rasa aman.

B. Pengertian Rasional

Rasional adalah kapasitas yang mendorong pelanggan untuk berpikir logis berdasarkan fakta ketika mereka mengevaluasi pilihan produk yang mereka anggap paling berkualitas, seperti harga, ketersediaan, lokasi, ukuran, dan keakuratan. Namun, (Banne 2023) menyatakan bahwa faktor rasional adalah kemampuan dalam merenungkan dan menilai secara logis atau menggunakan akal untuk bertindak atau mengambil keputusan yang memberikan ketahanan yang baik.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran disusun dari sejumlah teori dan konsep relevan dengan isu yang diteliti, yang diorganisasi kedalam kerangka pemikiran, lalu menghasilkan serangkaian asumsi. Serangkaian asumsi ini selanjutnya dapat diubah menjadi hipotesis yang dapat dioperasionalkan (Andika 2023). Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel untuk variabel X (variabel independen), yaitu faktor emosional, faktor rasional, dan variabel Y (variabel dependen) yang merupakan keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah. Kerangka berfikir dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berfikir

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara untuk masalah penelitian yang mana hasil yang diberikan belum didasarkan pada data nyata yang diperoleh melalui pengumpulan informasi sesuai dengan teori yang berkaitan. (Sugiyono 2021). Sehingga hipotesis bisa dianggap sebagai jawaban sementara.

1. Pengaruh faktor emosional terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah

Penelitian ini melibatkan pengembangan teori emosi yang diajukan oleh Schiffman dan Kanuk, yang menyatakan bahwa alasan emosional di balik keputusan pembelian muncul ketika konsumen memilih berdasar pada faktor subjektif seperti harga diri, status, atau rasa takut, dengan pengaruh emosi seperti cinta, harga diri, kenyamanan, kesehatan, dan rasa aman. Emosi berperan dalam membentuk keputusan individu terkait produk atau layanan dengan memikirkan aspek perasaan, kebanggaan, dan status sosial, yang berguna untuk mempersempit dan mengarahkan perhatian agar keputusan menjadi lebih terfokus. Penelitian yang dilakukan oleh Santi Kayani (2020) dan Devi Ratna Habibi mengindikasikan bahwa faktor emosional secara signifikan dan positif mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah, sehingga semakin tinggi intensitas emosi seseorang, semakin besar kecenderungan mereka untuk menggunakan layanan perbankan syariah, dan hipotesis dalam penelitian ini menegaskan adanya hubungan langsung antara faktor emosional dan keputusan konsumen dalam memilih jasa syariah.

H₁ : Faktor emosional memiliki dampak yang besar terhadap pilihan nasabah ketika memilih bank syariah.

2. Pengaruh faktor rasional terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah

Studi ini mengembangkan teori rasional yang diperkenalkan oleh Schiffman dan Kanuk, yang menyatakan bahwa alasan rasional dalam pilihan pembelian muncul saat konsumen membuat keputusan berdasarkan faktor objektif seperti dimensi, berat, dan harga, sedangkan alasan emosional lebih terkait dengan aspek subjektif seperti harga diri, status, atau kekhawatiran. Dalam ranah pemasaran, dorongan rasional berpusat pada bukti nyata yang diberikan produk kepada pembeli, dengan melihat faktor ekonomi seperti penawaran, permintaan, dan harga sebagai elemen utama. Aspek rasional ini mendorong individu untuk bertransaksi dengan mempertimbangkan hal-hal yang masuk akal, seperti harga yang lebih terjangkau, ketahanan produk, kualitas yang tinggi, dan keyakinan terhadap barang atau layanan yang ada. Selain itu, faktor rasional juga memengaruhi pandangan dan pengetahuan nasabah, khususnya saat mengevaluasi keuntungan, pembagian hasil, serta kemudahan fasilitas yang didapat, termasuk dalam proses pengajuan pinjaman yang mempertimbangkan suku bunga atau margin berdasarkan jumlah dan tingkat keterjangkauan. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Irwana (2021), ditemukan bahwa aspek rasional memiliki dampak positif terhadap keputusan konsumen, sementara penelitian oleh Ratmi Yeno Metra (2019) menunjukkan bahwa faktor rasional berdampak signifikan terhadap pilihan nasabah dalam memilih produk layanan perbankan syariah, yang menandakan bahwa semakin tinggi pertimbangan rasional seorang individu, maka semakin

besar kemungkinan untuk memilih produk perbankan berbasis syariah.

H₂ :Faktor Rasional berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah.

METODE PENELITIAN

Studi ini mengaplikasikan metode kuantitatif, yang menitikberatkan pada pengumpulan data berbentuk angka yang akan dianalisis secara statistik untuk memperoleh informasi ilmiah (Arisanti 2023). Pendekatan ini berlandaskan pada paradigma positivisme yang umum digunakan dalam mempelajari populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menghasilkan temuan yang dapat dinilai secara objektif dan terukur (Rukminingsih 2020).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang bersifat asli. Data asli adalah informasi yang dikumpulkan atau diperoleh secara langsung oleh peneliti dari lokasi atau sumber data yang relevan. (Kuncoro 2021). Dimana metode penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari sampel. Penggunaan metode penelitian kuantitatif adalah untuk melihat bagaimana faktor emosional dan rasional mempengaruhi keinginan masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Palopo (Iskandar 2022).

Lokasi penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Palopo, dengan objek penelitian merupakan mahasiswa jurusan akuntansi angkatan 2021, 2022, dan 2023, yang berjumlah total 246 mahasiswa. Pemilihan lokasi didasarkan pada karakteristik wilayah dan mahasiswanya, yang dikenal dengan nilai-nilai rasionalitas dan religiusitas yang ditanamkan oleh lembaga pendidikan Islam di daerah tersebut. Populasi dalam penelitian ini mencakup mahasiswa yang memenuhi kriteria, sementara sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin untuk mewakili populasi secara keseluruhan (Kayani 2020).

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n= sampel

N= populasi

e= presentase

populasi (N) terdiri dari 246 nasabah dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 0,5, sehingga ukuran pengambilan sampelnya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{246}{1 + (246 \times 0,5)^2} \\ n &= \frac{246}{1 + 246(0,0025)} \\ n &= \frac{246}{1 + 1,615} \\ n &= 153 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi sebanyak 246 nasabah, maka ukuran sampel yang digunakan adalah 153 mahasiswa.

Teknik Analisis Data

1. Uji Analisis Faktor

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini, metode analisis faktor yang dikenal sebagai Principal Component Analysis (PCA) akan diterapkan. Dasar utama dari analisis faktor terletak pada korelasi: suatu faktor akan terbentuk oleh variabel yang memiliki korelasi tinggi, sedangkan variabel-variabel yang termasuk dalam faktor tersebut akan dimiliki. Rumus fundamental dari analisis faktor adalah:

$$X(px1)-\mu=L(pxm)F(mx1)+\epsilon$$

Penjelasan:

X =vektor dari variabel awal

μ =vektor rata-rata dari variabel awal

L =matrix pengganda faktor

ϵ =vektor dari faktor khusus

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik meliputi evaluasi normalitas, pemeriksaan multikolinearitas, analisis heteroskedastisitas, dan analisis autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas memiliki tujuan untuk menilai apakah sisa variabel dalam analisis regresi mengikuti pola distribusi normal. Sebuah dataset dianggap berdistribusi normal jika tingkat signifikansinya lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, jika tingkat signifikansinya kurang dari 0,05, maka dataset tersebut dinyatakan tidak berdistribusi normal. Dalam pengujian normalitas ini, diperoleh nilai Asymp. Sig = 0,19, yang menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih tinggi daripada 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data ini memenuhi kriteria distribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan memanfaatkan VIF (Variance Inflation Factor) melalui perangkat lunak SPSS 27 untuk sistem operasi Windows.

c. Uji Heteroskedastisitas

Sebuah variabel dianggap bebas dari heteroskedastisitas jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Selain itu, terlihat dari diagram sebar, yang menampilkan titik-titik data yang tersebar secara acak, baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y maupun sumbu vertikal..

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilaksanakan untuk mengetahui adanya kaitan antara variabel yang independen dan yang dependen. Proses pengujian meliputi analisis regresi linear ganda, koefisien determinasi (R^2), dan pengujian menggunakan t dan f. Dalam konteks pengujian untuk hipotesis terkait analisis parsial (uji t), analisis secara bersamaan (uji f), serta evaluasi koefisien determinasi (R^2).

a. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian parsial dilakukan untuk menentukan pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis T dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai t yang telah diperoleh dengan nilai yang terdapat dalam

tabel. Apabila t yang dihitung melebihi angka T pada tabel, maka hipotesis nol dapat diterima. Syarat untuk pengujian ini adalah:

1) $H_0 : b_1 = 0$

Ini menunjukkan bahwa tidak ada dampak yang berarti secara parsial dari masing-masing variabel bebas.

2) $H_a : b_1 > 0$

Menunjukkan adanya pengaruh yang penting secara terpisah dari setiap variabel bebas. Di samping itu, kriteria untuk pengujian meliputi:

- a. Tingkat kepercayaan ($\alpha = 0,01$)
- b. Distribusi t dengan jumlah derajat kebebasan (n)
- c. Jika nilai t hitung $> t$ yang tertera dalam tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- d. Jika nilai t hitung $< t$ yang tertera dalam tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

b. Uji Simultan (Uji f)

Uji f digunakan untuk mengevaluasi pengaruh keseluruhan dari variabel bebas terhadap variabel terikat dengan cara membandingkan nilai f yang dihasilkan dengan nilai f yang tercantum dalam tabel serta tingkat signifikansi yang didapatkan.

c. Koefisien Determinan (R^2)

Jika tingkat koefisien determinasi (R^2) bertambah atau mendekati satu, maka itu menandakan bahwa variabel independen (X) memiliki dampak yang berarti terhadap variabel dependen (Y). Ini menunjukkan bahwa model yang diterapkan semakin efektif dalam menggambarkan keterkaitan antara variabel yang dianalisis dan variabel dependen. Sebaliknya, jika koefisien determinasi (R^2) menurun atau semakin dekat ke 0, maka dapat diartikan bahwa pengaruh variabel independen (X) pada variabel dependen (Y) juga berkurang. Dalam keadaan ini, model yang diterapkan menjadi kurang efektif dalam menjelaskan hubungan antara kedua variabel tersebut. Uji coba ini dapat dievaluasi dengan menggunakan rumus determinasi seperti berikut:

Rumus :

$$D = R^2 \times 100\%$$

Di mana :

D = Angka Determinasi

R^2 = Koefisien Angka Determinasi

Tabel 2. 1. Tingkat Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang disebar	246
Kuesioner yang dapat diolah	153

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Responden yang terlibat dalam studi ini adalah mahasiswa dari Universitas Muhammadiyah Palopo. Ada dua ciri yang mengidentifikasi responden untuk penelitian ini, yaitu jenis kelamin dan umur..

Tabel 4.1

Ciri-ciri responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Total Persentase
1.	Pria	76	76%
2.	Wanita	77	77%
	Total	153	153%

Sumber Data yang diolah menggunakan SPSS 27

Melalui tabel 4.1, terlihat bahwa perempuan mendominasi dalam penelitian dengan jumlah 77 orang dengan presentase 77%. Di sisi lain, responden laki-laki berjumlah 76 orang, yang setara dengan 76%. Dari hasil tersebut, bisa disimpulkan bahwa lebih banyak perempuan yang terlibat dalam pengisian kuesioner untuk penelitian ini.

Tabel 4.2

Ciri-ciri Responden Menurut Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1.	19-21	70	46%
2.	22-25	83	54%
	total	153	100%

Sumber Data yang diolah menggunakan SPSS 27

Dalam tabel 4.2, tampak bahwa mayoritas responden yang mengisi kuesioner ini berada dalam rentang usia 22-25 tahun dengan persentase 54% atau sebanyak 83 orang. Sementara itu, responden dengan jumlah terendah yang mengisi kuesioner berasal dari kelompok usia 19-21 tahun, yaitu 70 orang dengan persentase 46%.

B. Analisis Data dan Interpretase Data

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan oleh studi ini untuk memastikan apakah kuesioner yang diberikan kepada responden itu valid atau tidak. Untuk menentukan kevalidan kuesioner pada pengujian validitas, dapat diketahui dengan memeriksa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada derajat bebas $N-2$ dengan tingkat signifikansi 0,05. Dalam penelitian ini, uji validitas dilaksanakan dengan menggunakan korelasi Bivariat Pearson yang dibantu oleh aplikasi SPSS versi 27. Hasil dari uji validitas yang dilakukan dengan aplikasi SPSS dapat dilihat dalam tabel berikut.:

Tabel 4.3
Hasil pengujian kevalidan

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1.	Faktor emosional (X1)	0,165	0,158	valid
		0,463	0,158	valid
		0,238	0,158	valid
		0,651	0,158	valid
		0,616	0,158	valid
		0,565	0,158	valid
		0,651	0,158	valid
		0,579	0,158	valid
2.	Faktor rasional (X2)	0,639	0,158	valid
		0,720	0,158	valid
		0,831	0,158	valid
		0,807	0,158	valid
		0,791	0,158	valid
		0,766	0,158	valid
		0,831	0,158	valid
		0,807	0,158	valid
3.	Keputusan nasabah (Y)	0,501	0,158	valid
		0,459	0,158	valid
		0,452	0,158	valid
		0,159	0,158	valid
		0,501	0,158	valid
		0,459	0,158	valid
		0,452	0,158	valid

Sumber Data yang diolah menggunakan SPSS 27

Data tabel 4.3 Menunjukkan bahwa semua pertanyaan memiliki nilai rhitung yang positif dan lebih besar dari rtabel yang mencapai 0,158 dan positif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari ketiga variabel, yaitu X1, X2, dan Y, adalah sah. Dengan demikian, informasi yang bisa digunakan dalam tahap berikutnya.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian keandalan alat untuk mengevaluasi kuesioner yang merepresentasikan variabel atau konstruksi tertentu. Sebuah kuesioner dianggap dapat diandalkan jika jawaban setiap responden terhadap setiap pertanyaan tetap konsisten dan tidak berubah dari waktu ke waktu. Tingkat ini dapat dianalisis melalui statistik keandalan yang dinyatakan dalam bentuk Cronbach's alpha, yang dihasilkan dari perhitungan menggunakan SPSS, dengan skala pengukuran antara 0 hingga 1. Semakin nilai mendekati 1, semakin baik kualitas instrumen tersebut. Dalam penelitian ini, kriteria untuk mengukur tingkat keandalan berdasarkan syarat

berikut.:

- a. Dapat dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach alpha > 0,60
- b. Tidak dapat dinyatakan reliabel jika Cronbach alpha < 0,60

Hasil dari pengujian reliabilitas memanfaatkan SPS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Faktor emosional (X1)	0,621	Reliabel
2.	Faktor rasional (X2)	0,640	Reliabel
3.	Keputusan nasabah (Y)	0,688	Reliabel

Sumber data yang diolah menggunakan SPSS 27

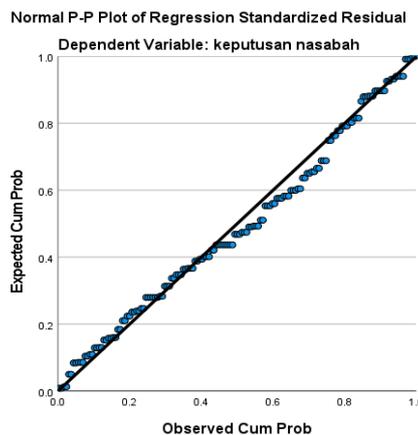
Dari informasi yang terdapat di tabel 4.4, setiap variabel memiliki nilai Cronbach alpha di atas 0,60. Oleh karena itu, variabel X1, X2, dan Y dapat dilihat sebagai konsisten atau dapat dipercaya. Oleh karena itu, data yang ada dapat digunakan untuk tahap selanjutnya.

3. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk menentukan apakah distribusi data sejalan dengan pola normal. Model regresi yang tepat seharusnya menunjukkan distribusi data yang normal atau mendekati pola normal. Dalam penelitian ini, analisis normalitas dilakukan dengan memanfaatkan P-P Plot.

Tabel 4.5
Hasil Uji P-P Plot



Data yang dianalisis dengan menggunakan SPSS 27

Dalam grafik Normal P-P Plot yang ditampilkan pada tabel 4.5, terlihat bahwa titik-titik tersebut terdistribusi seputar garis diagonal dan mengikuti jalur garis tersebut, tanpa

adanya titik yang menjauh secara signifikan dari yang lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data ini dapat dianggap memiliki distribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel-variabel independen atau tidak. Dalam studi ini, variabel yang digunakan meliputi Tolerance dan VIF; jika nilai $> 0,1$ dan nilai $VIF < 10$, maka hal ini menunjukkan bahwa multikolinieritas tidak ada. Berikut adalah hasil analisis yang dihasilkan dengan menggunakan SPSS.:

Tabel 4.6

Hasil uji multikolinieritas

variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Faktor emosional	0,931	1,074	Tidak ada multikolinieritas
Faktor rasional	0,931	1,074	Tidak ada multikolinieritas

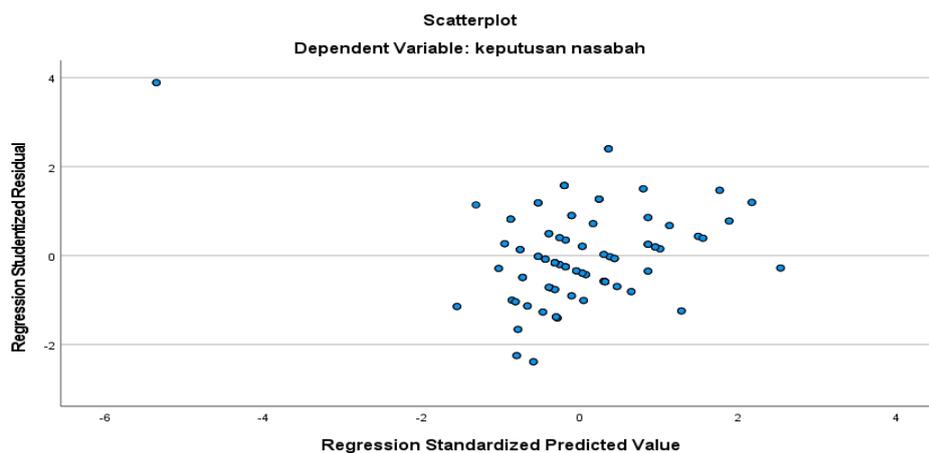
Sumber Data yang diolah menggunakan SPSS 27

Sesuai dengan kriteria pengujian multikolinieritas, jika nilai VIF berda dibawah 10 maka terdapat hubungan antara variabel-variabel independen. Mengacu pada tabel 4.6, semua variabel independen menunjukkan angka tolerance $> 0,1$ dan nilai $VIF < 10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas di antara variabel tersebut..

3) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.7

Hasil Uji Heteroskedastisitas menggunakan melalui Scatterplot



Sumber Data yang diolah dengan SPSS 27

Melalui visualisasi scatter plot yang diterapkan dalam penelitian ini, analisis heteroskedastisitas yang ditampilkan pada gambar 4.7 menunjukkan bahwa titik-titiknya tersebar secara acak tanpa mengikuti pola yang jelas, dan distribusinya merata baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Ini menunjukkan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi.

4. Hipotesis

1) Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menilai seberapa besar dampak dari variabel independen (X), yang mencakup faktor emosional (X1), faktor rasional (X2), serta keputusan pelanggan terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4.8
Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized	Coefficients	Standardized		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	41.197	1.688		24.405	.001
	faktor emosional	.236	.052	.317	4.517	.001
	faktor rasional	.151	.028	.384	5.475	.001

Sumber Data yang diolah menggunakan SPSS 27

Pada tabel 4.8, hasil analisis regresi mengungkapkan persamaan regresi sebagai berikut: $Y=41,197 + 0,236 (X1) + 0,151 (X2)$. Berikut adalah penjelasan terkait hasil dari persamaan regresi liner berganda tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini menunjukkan bahwa rumus tersebut menghasilkan angka sebesar 41,197, dengan anggapan bahwa nilai untuk variabel X1 (aspek emosional) dan X2 (aspek rasional) ditentukan pada 0. Dalam konteks ini, pilihan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah di Bank Syariah Indonesia mencapai nilai 41,197..
- 2) Faktor X1 (faktor emosional) memberikan hasil dari koefisien sebesar 0,236. Ini menunjukkan bahwa jika ada peningkatan sebesar 1% pada faktor emosional, maka pilihan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah juga akan meningkat sebesar 0,236, dengan catatan variabel lainnya tetap konstan dan tidak mengalami perubahan..
- 3) Faktor X2 (faktor rasional) menunjukkan bahwa nilai koefisien mencapai 0,151. Ini menandakan bahwa apabila ada kenaikan sebesar 1% pada variabel keputusan nasabah, maka keputusan nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah juga akan meningkat sekitar 0,15, dengan anggapan bahwa variabel lainnya tetap tidak berubah dan konsisten.

2) Uji T

Uji-T, yang sering disebut sebagai pengujian parsial, bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen satu per satu. Nilai T-tabel bisa ditemukan pada tabel statistik dengan batas signifikansi sebesar 0,05. Dengan mempertimbangkan bahwa hipotesis yang digunakan adalah pengujian satu sisi atau one-tailed, tingkat signifikansi tetap berada pada angka 0,05 dengan $df=n-k$. Di mana k mencerminkan jumlah variabel bebas dan terikat, sedangkan n merupakan total sampel yang digunakan dalam analisis regresi. Oleh karena itu, didapat $df=100$.

- a. Apabila nilai signifikan $T > 0,05$, ini menandakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang berarti secara parsial antara variabel bebas dan variabel terikat..
- b. Jika nilai signifikan $T < 0,05$, ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan secara

parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan tabel 4.8 terikat pengujian parsial dalam penelitian ini, berikut adalah kesimpulan yang dapat ditarik:

Nilai T yang dihitung dan T yang ditentukan untuk variabel faktor emosional (X1) adalah $(4,517 > 1,975)$ atau signifikan dan $\alpha (0,001 < 0,05)$. Hasil yang tertera dalam tabel 4.8 menunjukkan bahwa hasil dari variabel emosional juga memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah.

Untuk faktor rasional (X2), nilai T-hitung dan T-tabel adalah $(5,475 > 1,975)$ atau sig dan $\alpha (0,001 < 0,05)$. Penelitian ini yang tertera pada tabel 4. Menunjukkan bahwa dampak dari variabel faktor rasional juga memberikan pengaruh yang penting secara individual terhadap pilihan nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah.

3) Uji F

Uji statistik F digunakan untuk menentukan apakah semua variabel yang tidak tergantung, termasuk faktor emosional dan faktor logis, memiliki dampak positif dan berarti terhadap variabel tergantung (keputusan pelanggan). Dampak dari variabel yang tidak tergantung terhadap variabel yang tergantung dapat dianalisis melalui uji F, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Ketika nilai f-hitung lebih besar dari pada f-tabel, ini mengindikasikan bahwa variabel independen (X) secara bersamaan memengaruhi variabel dependen (Y).
- 2) pabila nilai F-hitung lebih kecil dari F-tabel, maka variabel independen (X) tidak berpengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen (Y).
 - 1) jika nilai signifikansi F lebih besar dari 0,05, ini mengindikasikan bahwa hipotesis nol (Ho) diterima dan hipotesis alternatif (Ha) ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh bersama antara variabel independen dan dependen.
 - 2) Jika nilai signifikansi F kurang dari 0,05, ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima, sehingga ada pengaruh bersama antara variabel independen dan dependen. Nilai F-tabel dapat ditemukan dalam tabel statistik untuk tingkat signifikansi 0,05 dengan $df1 = (k-1)$ dan $df2 = (n-k)$, di mana k menunjukkan jumlah variabel (baik independen maupun dependen) dan n adalah total sampel atau responden.

Tabel 4.9
Hasil Uji F
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	189.161	2	94.581	34.015	.001 ^b
	Residual	417.087	150	2.781		
	Total	606.248	152			

Sumber Data yang diolah menggunakan SPSS 27

Berdasarkan tabel 4.9, terlihat bahwa nilai f-hitung yang diperoleh adalah 34,015, angka ini melebihi f-tabel yang merupakan 2,74, sehingga $f\text{-hitung } 34,015 > 2,74$ dengan tingkat probabilitas 0,001. Mengingat kemungkinan ini melebihi 0,05, maka model regresi bisa

diterapkan untuk meramalkan pilihan, dan ini menunjukkan bahwa baik faktor emosional maupun faktor rasional memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap pilihan nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah.

4) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) berfungsi sebagai indikator yang menunjukkan sejauh mana variabel dapat menjelaskan variasi dari variabel dependen dalam bentuk persentase. Temuan yang didapat dari pengujian koefisien determinasi (R^2) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10

**Pengujian Koefisien Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.559 ^a	.312	.303	1.66751

Sumber Data yang diolah menggunakan SPSS 27

Melalui tabel 4.11, diperoleh angka R square sebesar 0,312, yang menandakan bahwa 31,2% dari pilihan nasabah dapat dijelaskan oleh dua faktor yang diteliti dalam studi ini, yaitu faktor emosional dan faktor rasional. Di sisi lain, sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terlibat dalam analisis yang dilakukan dalam penelitian ini.

C. Analisis dan Pembahasan

Hasil dari studi ini mengungkapkan bagaimana pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Berikut adalah penjelasan mengenai relasi antara variabel independen dan variabel dependen.

1. Pengaruh Faktor Emosional Terhadap Keputusan Nasabah Mahasiswa Muhammadiyah Palopo Di Bank Syariah Indonesia.

Analisis terhadap uji statistik parsial menunjukkan bahwa pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Untuk variabel yang terkait dengan faktor emosional, nilai t-hitung tercatat membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Untuk variabel yang terkait dengan faktor emosional, nilai t-hitung tercatat sebesar 4,517, sementara t-tabel berada di 1,975. Ini menunjukkan bahwa faktor emosional memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap pilihan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Nilai signifikansi untuk variabel faktor emosional tercatat pada $0,001 < 0,05$, sehingga hipotesis ini dapat diterima karena nilai signifikansi untuk variabel tersebut harus kurang dari 0,05.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa faktor emosional berfungsi mendorong keputusan nasabah dalam memilih jasa bank syariah. Penelitian sebelumnya (Zuhirsyan 2021) juga mengungkapkan bahwa faktor emosional memiliki berdampak positif pada proses pengambilan keputusan dalam memilih jasa perbankan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa faktor emosional berkontribusi dalam memperkuat keputusan nasabah dan juga memberikan dampak pada keputusan yang

lebih sederhana.

2. Pengaruh Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Mahasiswa Muhammadiyah Palopo Di Bank Syariah Indonesia

Hasil dari analisis parsial mengindikasikan bahwa hipotesis digunakan untuk mengevaluasi perbandingan antara nilai t-hitung dan t-tabel. Untuk variabel faktor rasional (X2), t-hitung yang diperoleh adalah 5,475, sedangkan t-tabel berada di angka 1,975. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel faktor rasional terhadap keputusan pelanggan. Perbedaan antara t-hitung 5,475 dan t-tabel 1,975 terlihat jelas, dengan tingkat signifikansi pada angka 0,01.

Hasil ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif antar variabel rasional dengan keputusan nasabah. Konsisten dengan penelitian sebelum (Zuhirsyan 2021) yang mengungkapkan bahwa faktor rasional turut berkontribusi positif terhadap keputusan nasabah. Dari ulasan di atas, bisa disimpulkan bahwa faktor emosional (X1) memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap indikator tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan dan analisis yang dilakukan dalam studi ini, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Emosional sebagai variabel (X1) menunjukkan dampak yang positif dan signifikan terhadap pilihan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Melalui pengujian parsial, nilai t-hitung tercatat sebesar 4,517, > t-tabel 1,975, dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. Ini menandakan bahwa aspek emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap pilihan nasabah.
2. Faktor rasional yang dipandang sebagai variabel (X2) juga menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah. Dalam pengujian parsial, nilai t-hitung tercatat 5,475, melebihi t-tabel 1,975, dengan signifikansi $0,001 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa faktor rasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah..

REFERENSI

- Agustin, Wulan. 2021. "Language Learning Strategies and Academic Achievement of English Department Students." *Journal of Arts and Education* 1(1):19–29. doi: 10.33365/jae.v1i1.34.
- Andika, Irza. 2023. "872-Article Text-3696-1-10-20231229.Pdf." *Srties-Purwakarta* 7.
- Arisanti, Yovi. 2023. "Pembiayaan, ROA Dan ROE Pada Bank Syariah Di Indonesia." *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology* 6(2):228–36. doi: 10.32500/jematech.v6i2.4099.
- Banne, Amrin. 2023. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Pt. Pln. (Persero) Ultg Palopo." *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi* 18(2):309–25. doi: 10.32534/jv.v18i2.3946.
- Devi Ratna Sari Habibie. 2023. "Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Pt. Bank Sumut Syariah Kcpsy Marelan Raya." *Transformasi: Journal of Economics and Business Management* 2(1):122–36. doi: 10.56444/transformasi.v2i1.447.
- Era, Pelayanan Publik. 2020. "MENAJEMEN." 1–205.
- Gunawan, Wandu. 2022. "Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Minat Investasi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nurtanio Bandung." *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi* 19(2):494–512. doi: 10.33197/jbme.vol19.iss2.2021.823.
- Iskandar, Fikrisya Ariyani. 2022. : "Tinjauan Literatur Sistematis." *Jurnal Ilmu Perpustakaan (Jiper)* 4(2):217–35.
- Jannah, Cahya Efakul. 2023. *Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa LA Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah Di Daerah Desa Sumbermulyo Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang).*
- Kayani, Santi. 2020. "Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Banda Aceh)." *Skripsi 2*.
- Kuncoro, Amin. 2021. "Metodologi Penelitian Bisnis Penerbit Cv. Eureka Media Aksara."
- Nabil, Nibrosun. 2024. "Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah." *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah* 6(2):2547–62. doi: 10.47467/alkharaj.v6i8.4603.
- Noviasari, H. 2020. "Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Produk Perbankan Syariah Di Pt."

Nugraheni, Y. 2023. “Pengaruh Literasi Keuangan, Edukasi Pasar Modal, Pendapatan Dan Influencer Terhadap Minat Mahasiswa Berinvestasi Reksa”

Rukminingsih. 2020. *Metode Penelitian Pendidikan. Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas*. Vol. 53.

Sugiyono. 2021. “Dr_ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif.”

Zuhirsyan, Muhammad. 2021. “Pengaruh Religiusitas, Persepsi Dan Motivasi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Perbankan Syariah.” *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 2(2):114–30. doi: 10.46367/jps.v2i2.342.