

PENGARUH FAKTOR EMOSIONAL DAN FAKTOR RASIONAL TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENABUNG DI PT. BANK SUMUT SYARIAH KCPSY MARELAN RAYA

Devi Ratna Sari Habibie ¹, Alim Murtani ²

¹ Perbankan Syariah, Universitas Potensi Utama

² Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Potensi Utama

Universitas Potensi Utama, K.L. Yos Sudarso KM 6,5 No. 3A Tj. Mulia - Medan

E-mail: ¹deviratnasarihabibie@gmail.com, ²alimmurtani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor emosional dan rasional terhadap keputusan nasabah menabung di PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelana Raya metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif. Metodologi penelitian dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu mengumpulkan data primer yaitu data kuisioner dengan sampel sebanyak 83 orang nasabah dan data sekunder yaitu buku dan jurnal. Hasil penelitian menandakan bahwa Berdasarkan hasil uji SPSS Secara parsial variabel Faktor Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah. Secara parsial variabel Faktor Rasional berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah, dengan nilai berpengaruhnya.

Kata Kunci: Faktor Emosional, Faktor Rasional, Keputusan Nasabah, Tabungan, PT. Bank SUMUT.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect emotional and rational factors on customer decisions saving at PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelana Rava. The research methodology was carried out with several methods the stages of collecting primary data are data questionnaire with a sample of 83 customers and secondary data yaitu books and journals. Based on the results of the SPSS test partially variable Emotional factors have a significant positive effect on customer decisions. Partially, Rational Factors have an effect significant positive impact on customer decisions, with value the effect.

Keywords: Emotional Factors, Rational Factors, Customer Decision, Savings, PT. Bank North Sumatra.

1. PENDAHULUAN

Dalam meningkatkan jumlah nasabah maka PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelana Raya harus selalu dapat berinovasi dalam segi pelayanan dan produk yang disajikan sehingga nasabah mendapatkan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. Produk yang diberikan inovasi dan kemudahan akan menarik banyak nasabah yang akan menabung di PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelana Raya. Hal ini ditunjukkan pada Tabel I.1 mengenai jumlah nasabah yang menabung di PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelana Raya.

**Tabel I.1 Data Nasabah Menabung
di Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelana Raya 2017-2021**

Tabungan	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
Marhamah	257	367	421	345	476

Sumber: Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelana Raya

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2017 terdapat 257 nasabah, pada tahun 2018 terdapat 367 nasabah, pada tahun 2019 terdapat 421 nasabah, pada tahun 2020 terdapat 345 nasabah dan pada tahun 2021 terdapat 476 nasabah. Sehingga disimpulkan bahwa terjadi naik turunnya jumlah nasabah menabung di Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelana Raya. Masalah yang terjadi adalah

terdapat beberapa faktor yang belum terpenuhi diantaranya faktor emosional dan faktor rasional. Sehingga masyarakat enggan untuk menabung menjadi nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelan Raya.

Faktor emosional merupakan faktor yang menjadi pertimbangan konsumen ketika akan membeli produk dengan mempertimbangkan pada status sosial, kenyamanan, dan juga keamanan konsumen. Sedangkan pada faktor rasional, konsumen akan mempertimbangkan harga yang dapat diperoleh konsumen, kemudahan, dan juga keuntungan konsumen tersebut.

Faktor rasional adalah kemampuan untuk berfikir dan mempertimbangkan secara logis atau masuk akal untuk melakukan atau bertindak sehingga mempunyai tingkat daya tahan yang baik. Emosional merupakan kemampuan mengelola atau memecahkan masalah secara optimis, fleksibilitas dan memahami perasaan orang lain sehingga terjalin hubungan yang memuaskan.

Terdapat beberapa indikator rasional yaitu merek, harga dan kualitas. Masalah yang terjadi di PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelan Raya adalah kebimbangan masyarakat yang ingin menabung mengingat banyaknya bank lain yang menawarkan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Sehingga keputusan untuk memilih di PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelan Raya menjadi bimbang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Faktor Emosional (X1)

1) Pengertian Emosional

Emosi adalah suatu aspek psikis yang berkaitan dengan perasaan dan merasakan. Misalnya merasa senang, sedih, kesal, jengkel, marah, tegang, dan lain-lain, emosi pada diri seseorang berhubungan erat dengan keadaan psikis tertentu yang distimulasikan oleh faktor dari dalam atau internal maupun Faktor dari luar atau eksternal. Emosi adalah sebagai suatu keadaan yang terangsang dari organisme mencakup perubahan-perubahan yang disadari, yang mendalam sifatnya dari perubahan perilaku. Membedakan emosi dengan perasaan, perasaan (*feelings*) adalah pengalaman disadari yang diaktifkan baik oleh perangsang eksternal maupun oleh bermacam-macam keadaan jasmaniah.

2) Pengertian Faktor Emosional

Faktor emosional merupakan faktor yang menjadi pertimbangan konsumen ketika akan membeli produk dengan mempertimbangkan pada status sosial, kenyamanan, dan juga keamanan konsumen. Sedangkan pada faktor rasional, konsumen akan mempertimbangkan harga yang dapat diperoleh konsumen, kemudahan, dan juga keuntungan konsumen tersebut. Motivasi emosional adalah pembelian yang berkaitan dengan perasaan atau emosi seseorang dan bersifat subjektif seperti pengungkapan rasa cinta, kebanggaan, dan sebagainya.

3) Indikator Faktor Emosional

a. Ketaatan beragama nasabah

Ketaatan beragama adalah faktor penting yang perlu dimiliki oleh seorang individu supaya dapat menghindarkan diri daripada melakukan perbuatan dosa.

b. Atribut produk Islami

Atribut produk khas yang ada pada bank syariah, berupa fitur produk yang sesuai dengan sistem keuangan Syariah

c. *Performance quality*

Kualitas dari *performance* suatu produk dapat diartikan sebagai kemampuan dan produk untuk dapat berfungsi sesuai dengan kegunaannya ketika digunakan.

d. *Reputation* kepuasan

Kedudukan strategis orang, produk, merek, perusahaan atau organisasi di mata seseorang.

e. Loyalitas nasabah.

Loyalitas yaitu derajat sejauh mana seorang nasabah menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu desposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini.

B. Faktor Rasional (X2)

1) Pengertian Rasional

Rasional adalah kemampuan untuk berfikir dan mempertimbangkan secara logis atau masuk akal untuk melakukan atau bertindak sehingga mempunyai tingkat daya tahan yang baik. Motivasi rasional adalah motivasi yang mengajak konsumennya untuk berpikir secara rasio yang didasarkan pada kenyataan-kenyataan dalam memahami setiap alternatif dalam memilih produk yang menurut konsumen dapat memberikan kualitas yang terbaik, harga terjangkau, ketersediaan barang, lokasi, ukuran, kebersihan, efisiensi dalam penggunaan, keawetaan, dapat dipercaya dan keterbatasan waktu yang ada pada konsumen.

2) Pengertian Faktor Rasional

Faktor rasional adalah kemampuan untuk berfikir dan mempertimbangkan secara logis atau masuk akal untuk melakukan atau bertindak sehingga mempunyai tingkat daya tahan yang baik. Emosional merupakan kemampuan mengelola atau memecahkan masalah secara optimen, fleksibelitas dan memahami perasaan orang lain sehingga terjalin hubungan yang memuaskan.

3) Indikator Faktor Rasional

Terdapat beberapa indikator rasional yaitu:

- a. Merek
Merek adalah tanda, simbol, atau warna yang melekat pada sebuah produk atau jasa.
- b. Harga
Harga adalah senilai uang yang harus dibayarkan konsumen kepada penjual untuk mendapatkan barang atau jasa yang ingin dibelinya.
- c. Kualitas
Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Dan Sumber Data

Beberapa jenis dan sumber yang dilakukan pada penelitian ini diantaranya adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah Sumber data yang yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer yang peneliti lakukan meliputi tiga hal yaitu penelitian ke lapangan, wawancara dan daftar pertanyaan, yaitu peneliti menggunakan daftar pertanyaan yang berisi mengenai faktor rasional dan faktor emosional nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelan Raya kepada 83 orang nasabah.

2. Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder yang peneliti gunakan meliputi studi kepustakaan dan objek penelitian.

- a. Studi Kepustakaan (*Libray Research*)
Studi kepustakaan yang peneliti gunakan bersumber dari buku, jurnal penelitian dan karya imiah.
- b. Objek Penelitian (*Object Reaserch*)
Objek penelitian pada penelitian ini yaitu nasabah dari PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelan Raya.

Populasi Dan Sampel

41 Populasi

Populasi merupakan seluruh data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup & waktu yang telah ditentukan. Populasi berkaitan dengan data-data. Jika setiap manusia memberikan suatu data, maka ukuran atau banyaknya populasi akan sama dengan banyaknya manusia. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari bulan April 2022, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah di PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelan Raya yang berjumlah 476 orang Nasabah.

42 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit daripada populasinya). Menentukan jumlah sampel, dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin.

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

Di mana:

n = Sampel

N = Populasi

e = Persentase

Populasi (N) berjumlah 476 orang Nasabah dengan taraf kesalahan (e) sebesar 0,1, maka besarnya pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{476}{1 + 476(0,1)^2}$$

$$n = \frac{476}{1 + 476(0,01)}$$

$$n = \frac{476}{1 + 4,76}$$

$$n = 83$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 467 orang Nasabah, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 83 orang Nasabah.

Teknik Analisis Data

1. Uji Analisis Faktor

Dalam penelitian ini, untuk melakukan analisa data yang akan digunakan dalam metode analisis faktor. Dalam analisis faktor digunakan teknik *Principal Component Analysis* (PCA). Prinsip utama dalam analisis faktor adalah korelasi, artinya variabel yang memiliki korelasi erat akan membentuk suatu faktor, sedangkan variabel yang ada dalam suatu faktor yang dimiliki. Rumus dari analisis faktor adalah :

$$X(p \times 1) - \mu = L(p \times m)F(m \times 1) + \varepsilon p$$

Keterangan:

X = vektor variabel asal

μ = vektor rata-rata variabel asal

L = matrik loading factor

F = vektor faktor bersama

ε = vektor faktor spesifik

4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokolerasi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam sebuah regresi variabel residual berdistribusi normal ataupun tidak. Data akan dikatakan berdistribusi normal apabila angka signifikan. >

0,05 dan data akan dikatakan tidak berdistribusi normal apabila angka signifikan $< 0,05$. Adapun hasil uji normalitas yaitu menunjukkan Asymp.Sig = 0,19 yang berarti $> 0,05$ bahwa data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian data dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan menggunakan program SPSS versi 22.0 for windows. Dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai toleransi $> 0,10$ dan VIF < 10 , maka terjadi gangguan multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Liu (2016), suatu variabel dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila angka signifikansi $> 0,05$ dan dilihat dari scatter-plot apabila titiknya menyebar secara acak baik di bagian atas angka nol ataupun di bagian bawah angka nol dari sumbu vertikal atau sumbu Y.

6. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya kolerasi antara variabel independen dan variabel dependen. Uji hipotesis terdiri dari analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji F. Uji hipotesis terdiri dari analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji F.

Pengujian Hipotesis meliputi uji parsial (Uji t), uji simultan (Uji f) dan koefisien determinasi (R^2).

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t bisa dilihat dari nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel, apabila t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kriteria yang digunakan adalah:

1) $H_0 : b_1 = 0$

Artinya, tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing variabel independen.

2) $H_a : b_1 > 0$

Artinya, ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing variabel independen. Sedangkan kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. Taraf Signifikan ($\alpha = 0,01$)
- b. Distribusi t dengan derajat kebebasan (n)
- c. Apabila t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- d. Apabila t hitung $< t$ tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak

b. Uji Simultan (Uji f)

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen dengan membandingkan nilai f hitung $> f$ tabel serta tingkat signifikansinya yang diperoleh.

Koefisien Determinasi (R^2)

Jika koefisien determinasi (R^2) semakin besar atau mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terkait (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti dengan variabel terkait. Sebaliknya, jika koefisiendeterminasi (R^2) semakin kecil atau mendekati 0 maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas (X) terhadap variabel terkait (Y) semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak cukup kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti dengan variabel terkait. Uji ini dapat dilihat dengan menggunakan rumus detirminan sebagai berikut:

Rumus :

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

Dimana :

D = Determinasi

R^2 = Koefisien Determinasi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah kriteria apa saja yang akan diberikan kepada subjek penelitian agar sumber Faktor Rasional pada penelitian atau eksperimen tersebut dapat tertuju dengan tepat dan sesuai harapan. Dalam hal ini juga tergantung dengan penggunaan jenis serta metode penelitian. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini adalah, Jenis kelamin, usia pendidikan.

Sebagian besar pegawai di Dinas Perindustrian dan Perdagangan adalah berjenis kelamin pria. Hal ini dapat dilihat pada tabel yaitu:

Tabel 3.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	53	63.8	63.8	63.8
	P	30	36.2	36.2	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 3.7 dapat diketahui bahwa responden pria terbanyak, dimana responden pria sebanyak 53 orang (63,8%), dan wanita sebanyak 30 orang (36,2%).

Tabel 3.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Tingkat Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Tahun	44	53.1	53.1	53.1
	31-40 Tahun	24	28.9	28.9	82.0
	41-50 Tahun	10	12.0	12.0	94.0
	>50 Tahun	5	6.0	6.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa umur responden yang terbanyak adalah usia responden 20-30 tahun sebanyak 44 orang (53,1%), usia responden 31-40 tahun sebanyak 24 orang (28,9%), selanjutnya usia responden 41-50 sebanyak 10 orang (12%), dan diikuti usia responden > 50 sebanyak 5 orang (6%).

Tabel 3.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

		Tingkat Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	15	18.0	18.0	18.0
	S1	68	82.0	82.0	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan data bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah dari kelompok S1 responden sebanyak 68 orang (82%) selanjutnya diikuti dengan pendidikan D3 sebanyak 15 orang (18%).

2. Faktor Emosional

Menggambarkan suatu ukuran yang menyatakan religiusitas dan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.1. Faktor Emosional

Butir Pernyataan	Skor Jawaban Responden									
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
Ketaatan nasabah dalam beragama menjadikan alasan memilih menabung di Bank SUMUT Syariah	24	29%	9	11%	8	10%	24	24%	22	26%
Atribut produk yang berbau islam menarik minat nasabah dalam penggunaan produk	24	29%	6	7%	8	10%	19	23%	26	31%
Kehandalan produk yang ditawarkan menjadikan alasan memilih menabung di Bank SUMUT Syariah	18	22%	12	14%	12	14%	5	6%	36	44%
Merasakan kepuasan dalam penggunaan produk	21	25%	18	22%	8	10%	13	16%	23	27%
Nasabah selalu loyal terhadap produk yang digunakan	21	25%	15	18%	12	14%	15	18%	20	25%

Sumber : data Primer

Berdasarkan tanggapan responden mengenai Ketaatan nasabah dalam beragama menjadikan alasan memilih menabung di Bank SUMUT Syariah pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa paling banyak 24 responden Sangat Setuju. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Atribut produk yang berbau islam menarik minat nasabah dalam penggunaan produk pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa paling banyak 24 responden Sangat Setuju.

Berdasarkan tanggapan responden mengenai Kehandalan produk yang ditawarkan menjadikan alasan memilih menabung di Bank SUMUT Syariah pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa paling banyak 36 responden Sangat Tidak Setuju. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Merasakan kepuasan dalam penggunaan produk pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa paling banyak 23 responden Sangat Tidak Setuju.

Berdasarkan tanggapan responden mengenai Nasabah selalu loyal terhadap produk yang digunakan pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa paling banyak 21 responden Sangat Setuju. Berdasarkan tanggapan pada tabel di atas, diketahui rata-rata responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) adalah 22 orang. Selanjutnya rata-rata responden yang menjawab Setuju (S) berjumlah 12 orang, dengan rata-rata jumlah reponden yang menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 10 orang, Tidak Setuju (TS) berjumlah 14 orang, dan Sangat Tidak Setuju (STS) 25 orang.

3. Faktor Rasional

Menggambarkan suatu ukuran yang menyatakan informasi dan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.2. Faktor Rasional

Butir Pernyataan	Skor Jawaban Responden									
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%
Merek produk yang ternama membentuk keyakinan nasabah dalam memilih menabung di Bank SUMUT Syariah	42	51%	5	6%	5	6%	8	10%	23	27%
Harga produk sesuai dengan keinginan para nasabah	25	30%	14	17%	6	7%	5	6%	33	40%
Kualitas produk yang ditawarkan menjadikan alasan memilih menabung di Bank SUMUT Syariah	25	30%	8	10%	6	7%	5	6%	39	47%

Sumber : data Primer

Berdasarkan tanggapan responden mengenai Merek produk yang ternama membentuk keyakinan nasabah dalam memilih menabung di Bank SUMUT Syariah pada tabel tersebut, dapat diketahui paling banyak 42 responden menyatakan Sangat Setuju. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Harga produk sesuai dengan keinginan para nasabah pada tabel tersebut, dapat diketahui paling banyak 33 responden menyatakan Sangat Tidak Setuju.

Berdasarkan tanggapan responden mengenai Kualitas produk yang ditawarkan menjadikan alasan memilih menabung di Bank SUMUT Syariah pada tabel tersebut, dapat diketahui paling banyak 39 responden menyatakan Sangat Tidak Setuju.

Berdasarkan tanggapan pada tabel di atas, diketahui rata-rata responden yang menjawab Sangat Setuju (SS) adalah 31 orang. Selanjutnya rata-rata responden yang menjawab Setuju (S) berjumlah 9 orang, dengan rata-rata jumlah reponden yang menjawab Kurang Setuju (KS) berjumlah 6 orang, Tidak Setuju (TS) berjumlah 6 orang, dan Sangat Tidak Setuju (STS) 32 orang.

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Uji Validitas variabel Independen

Penelitian ini menggunakan data primer dari PT. Bank Sumut Syariah Medan. Adapun data primer diperoleh dari penyebar kuesioner kepada responden yaitu nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah KCSy. Medan.

Uji Validitas digunakan untuk mengukursah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut.

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 83 orang maka r tabel dapat diperoleh melalui tabel *r product moment pearson* dengan *df* (degree of freedom) = $n - 2$, jadi $df = 83 - 2 = 81$, maka r tabel = 0,213 butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel. Dapat dilihat dari *Corrected Item Total Correlation*. Maka hasil analisis dari *output* diatas adalah sebagai berikut :

Tabel 3.11 Uji Validitas Variabel Faktor Emosional(X1)

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0.846	0,213	Valid
Pernyataan 2	0.724	0,213	Valid
Pernyataan 3	0.848	0,213	Valid
Pernyataan 4	0.854	0,213	Valid
Pernyataan 5	0.863	0,213	Valid

Berdasarkan tabel pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan untuk Variabel Faktor Emosional (X1) adalah Valid.

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 83 orang maka r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (degree of freedom) = n - 2, jadi df = 83 - 2 = 81, maka r tabel = 0,213 butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel. Dapat dilihat dari *Corrected Item Total Correlation*. Maka hasil analisis dari *output* diatas adalah sebagai berikut :

Tabel 3.12. Uji Validitas Variabel Faktor Rasional (X2)

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0.720	0,213	Valid
Pernyataan 2	0.870	0,213	Valid
Pernyataan 3	0.865	0,213	Valid

Berdasarkan tabel pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan untuk Variabel Faktor Emosional (X2) adalah Valid.

Uji Validitas Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel dependen pada penelitian ini adalah keputusan nasabah.

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 83 maka r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (*degree of freedom*) = n - 2, jadi df = 83 - 2 = 81, maka r tabel = 0,213 butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel. Dapat dilihat dari *Corrected Item Total Correlation*. Maka hasil analisis dari *output* diatas adalah sebagai berikut :

Tabel 3.13 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Nasabah (Y)

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0.848	0,213	Valid
Pernyataan 2	0.848	0,213	Valid
Pernyataan 3	0.828	0,213	Valid
Pertanyaan 4	0.927	0,213	Valid
Pertanyaan 5	0.854	0,213	Valid

Berdasarkan pernyataan tabel di atas, dapat di simpulkan bahwa keputusan nasabah untuk variabel (Y) adalah valid.

4. Uji Reliabilitas

Tabel 4.6 Uji Reabilitas Variabel Faktor Emosional (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,819	6

Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai Alpha > 0.60 maka Faktor Emosional adalah reliabel. Berdasarkan tabel di atas nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0.819 > 0.60 maka butir pernyataan pada variabel Faktor Emosional (X1) adalah reliabel.

Tabel.4.7 Uji Reabilitas Variabel Faktor Rasional (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,855	4

Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai Alpha > 0.60 maka Faktor Rasional adalah reliabel. Berdasarkan tabel di atas nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0.855 > 0.60 maka butir pernyataan pada variabel Faktor Rasional (X2) adalah reliabel.

Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas Variabel Keputusan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,823	6

Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai Alpha > 0.60 maka keputusan nasabah yang merupakan variabel Y adalah reliabel. Berdasarkan tabel di atas nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0.823 > 0.60 maka butir pernyataan pada variabel keputusan nasabah (Y) adalah reliabel.

4. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.15. Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,301	,305		-,987	,327
	Faktor_Emosional	,487	,069	,498	7,063	,000
	Faktor_Rasional	,595	,062	,681	9,671	,000

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Lebih lanjut, model persamaan regresi pada penelitian ini menggunakan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Berdasarkan hasil regresi linear berganda dan memperhatikan model regresi pada penelitian ini maka diperoleh persamaan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah yaitu:

$$Y = 7,538 + 0.562X_1 + 0.053X_2 + e$$

Selanjutnya, untuk keterangan dapat dilihat pada penjelasan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar -,301 menunjukkan bahwa jika variabel Faktor Emosional (X_1), Faktor Rasional (X_2) dalam keadaan konstan maka Keputusan Nasabah (Y) tidak akan dipengaruhi oleh variabel lain.
2. Variabel Faktor Emosional (X_1) sebesar 0,487, mengindikasikan bahwa variabel Faktor Emosional berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah. Hal ini berarti jika terjadi peningkatan variabel Faktor Emosional maka akan berpengaruh terhadap peningkatan Keputusan Nasabah sebesar 48,7%.
3. Variabel Faktor Rasional (X_2) sebesar 0,595, mengindikasikan bahwa variabel Faktor Rasional berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah. Hal ini berarti jika terjadi peningkatan variabel Faktor Rasional maka akan berpengaruh terhadap peningkatan Keputusan Nasabah sebesar 59,5%.

Uji Hipotesis

a. Uji Parsial T

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variabel dependen. Pengambilan keputusan terhadap uji t dapat dilakukan dengan dua cara, sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti X_1 dan X_2 berpengaruh terhadap Y.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berarti X_1 dan X_2 tidak berpengaruh terhadap Y.

Tabel 3.4 Hasil Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,301	,305		-,987	,327
	Faktor_Emosional	,487	,069	,498	7,063	,000
	Faktor_Rasional	,595	,062	,681	9,671	,000

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

Berikut ini hasil yang didapat dari tabel di atas dalam melihat pengaruh secara parsial atau secara sendiri-sendiri antara X1, X2, terhadap Y.

- a. Berdasarkan hasil Uji T yang dapat dilihat pada Tabel 4.14 diatas diperoleh nilai t tabel = pada n-k (83-3) adalah 80 pada taraf signifikan 5% (0,05) adalah 1.66412. Selanjutnya, untuk mengetahui pengaruh secara parsial dapat diuraikan dari nilai yang didapat pada variabel Emosional diperoleh nilai t_{hitung} yang diperoleh dari tabel diatas untuk variabel Emosional yaitu sebesar 7,063 berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,063 > 1.66412$) dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ artinya Emosional (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) maka H_1 diterima.
- b. Nilai t_{hitung} yang diperoleh dari tabel diatas untuk variabel Rasional yaitu sebesar 9,671 berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,671 > 1.66412$) dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ artinya Rasional (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) maka H_2 diterima. Secara parsial variabel Faktor Rasional berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Adapun hasil dari uji F adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5 Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91,769	2	45,884	63,011	,000 ^b
	Residual	58,256	80	,728		
	Total	150,024	82			

a. Dependent Variable: Keputusan_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Faktor_Rasional, Faktor_Emosional

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan atau secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan menggunakan dua cara, yaitu :

- 1) Jika $Sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
 Jika $Sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 Berdasarkan tabel di atas nilai Sig adalah $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima atau dengan kata lain terdapat pengaruh faktor rasional dan faktor emosional secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah.
- 2) $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_0 ditolak
 Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 F_{tabel} ($df_{pembilang} = k$ dan $df_{penyebut} = n-k-1$) maka ($df_{pembilang} = 2$ dan $df_{penyebut} = 83-2-1 = 80$) sehingga F_{tabel} nya adalah 3.11. $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $63.011 > 3.11$, maka

Haditerima sehingga terdapat pengaruh antara seluruh variabel X terhadap variabel Y secara simultan.

c. Uji Determinasi

Tabel 3.6 Uji koefisiensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,782 ^a	,612	,602	,853

a. Predictors: (Constant), Faktor_Rasional, Faktor_mosional

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai Adjusted R Square adalah sebesar 0,612 atau sama dengan 61,2%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel X1 dan X2 secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y sebesar 61,2%. Sedangkan sisanya 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Emosional Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Marelana Raya

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Ini menggambarkan bahwa emosional sangatlah penting untuk meningkatkan keputusan nasabah pada PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Marelana Raya. Nilai t_{hitung} yang diperoleh dari tabel uji t SPSS untuk variabel Emosional yaitu sebesar 7,063 berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,063 > 1,66412$) dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ artinya Emosional (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) maka H_1 diterima.

Emosi adalah suatu aspek psikis yang berkaitan dengan perasaan dan merasakan. Misalnya merasa senang, sedih, kesal, jengkel, marah, tegang, dan lain-lain, emosi pada diri seseorang berhubungan erat dengan keadaan psikis tertentu yang distimulasikan oleh faktor dari dalam atau internal maupun Faktor dari luar atau eksternal.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Metra (2020) yang menyatakan bahwa emosi berpengaruh terhadap keputusan nasabah yang memilih bertransaksi dengan Bank Muamalat. Koefisien regresi X_1 (faktor emosional) bernilai negatif yaitu sebesar -0,957 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan pada variabel faktor emosional akan meningkatkan nilai pada keputusan memilih Produk Tabungan iB Muamalat sebesar -0,957 dan sebaliknya, dengan asumsi bahwa variabel independen yang lainnya tetap. Faktor emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk tabungan iB Muamalat. Terbukti dari hasil uji t dengan nilai t_{hitung} sebesar -1,110 sedangkan nilai t_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 sebesar 1,991.

5. KESIMPULAN

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari bab-bab sebelumnya yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji SPSS pada table uji t, nilai t_{hitung} yang diperoleh dari tabel uji t SPSS untuk variabel Emosional yaitu sebesar 7,063 berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,063 > 1.66412$) dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ artinya Emosional (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) maka H_1 diterima.
2. Berdasarkan uji SPSS pada table uji t, nilai t_{hitung} yang diperoleh dari tabel uji t SPSS untuk variabel Rasional yaitu sebesar 9,671 berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,671 > 1.66412$) dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ artinya Rasional (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah (Y) maka H_2 diterima
3. Berdasarkan uji SPSS pada table uji F, F tabel (df pembilang = k dan df penyebut = n-k-1) maka (df pembilang = 2 dan df penyebut = $83-2-1 = 80$) sehingga F tabelnya adalah 3.11. F hitung $>$ F tabel yaitu $63.011 > 3.11$, maka H_a diterima sehingga terdapat pengaruh antara seluruh variabel X terhadap variabel Y secara simultan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT. Karena berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Faktor Emosional Dan Faktor Rasional Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di PT. Bank Sumut Syariah Kepsy Marelan Raya (Studi Kasus Pada PT Bank Sumut Syariah Kc Medan)”.

Setelah selesainya skripsi ini, bukanlah menjadi sebuah akhir, melainkan satu awal yang baru untuk memulai pertumbuhan hidup yang baru. Penulis sangat menyadari bahwa ada orang-orang yang berjasa dibalik selesainya skripsi ini. Penulis tidak dapat memberikan persembahan terbaik yang dapat penulis berikan selain rasa ucapan terimakasih kepada pihak yang telah banyak membantu penulis.

Secara khusus, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada (Bapak Alim Murtani, M.A) selaku dosen pembimbing yang telah sabar, meluangkan waktu, merelakan tenaga dan pikiran serta turut memberi perhatian dalam memberikan pendampingan selama proses penulisan skripsi ini.

Terimakasih juga kepada (PT. Bank Sumut Syariah Kepsy Marelan Raya) karena telah diberikan kesempatan untuk dapat melakukan penelitian ditempat tersebut.

Terimakasih penulis ucapkan dengan rasa Syukur yang tak terhingga kepada ayah dan bunda tercinta, atas kasih sayang yang berlimpah, limpahan doa yang tak bekesudahan, Serta segala hal yang telah ayah bunda lakukan, semua yang terbaik hingga penulisan skripsi ini selesai.

Dari segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, krtikan, dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Cukup banyak kesulitan yang penulis alami dalam penyusunan skripsi ini, tetapi karna semangat, doa, dukungan serta ke hadirat Tuhan dapat terselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis sangat berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan semoga amal baik yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Aamiin.

REFERENSI

BUKU:

Kurniawan. (2021). Psikologi Dunia Kerja, Akademia Pustaka, Tulungagung.

Salah, A. A. (2018). Pengantar Psikolog, Aksara Timur, Makassar.

Goleman, Daniel. Emotional Intelligence, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2015.

- Sugiyono. 2007, Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta
- Susyanti, Jeni. Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah, Malang: Empat Dua. 2016
- Swastha, B & Handoko, T. H. 1992. Manajemen Pemasaran: analisis perilaku konsumen. Yogya: Liberty
- Tharir. (2014). Psikologi Belajar, Edisi Pustaka, Bandar Lampung.
- Tewal, B., Pandowo, M. C. H., & Tawas, H. N. (2017). Perilaku organisasi, Patra Media Grafindo, Bandung.

JURNAL:

- Amelia, I. S., & Fauzi, A. M. (2021). Pilihan Rasional Masyarakat Lamongan dalam Memilih Bank Syaria'ah. *MOMENTUM: Jurnal Sosial dan Keagamaan*, 10(1 May), 88-99.
- Ernawati, S. (2019). Pengaruh Motivasi Rational dan Motivasi Emotional Terhadap Loyalitas merek Smarphone Samsung (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Bima) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE). *Bima, Indonesia*.
- Fauzi, M. (2010). Pengaruh Faktor Rasional dan Emosional terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Baitul Mal Wat Tamwil. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, 1, 65.
- Hakim, F. F. (2018). Pengaruh Motif Rasional dan Motif Emosional Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Sepak Bola Specs di Keanggotaan Persis Solo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 6(2), 1-20.
- Hasibuan, P. S., & Murtani, A. (2020). Persepsi Nasabah Tabungan Mudharabah Terhadap Service Quality (Servqual) PT. Bank Sumut Syariah Kepsy Marelan Raya. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 784-793.
- Metra, R. Y., Miswardi, M., Dewi, Y. A., & Nasfi, N. (2020). PENGARUH EMOSIONAL, RASIONAL KEPUTUSAN NASABAH MEMILIH BERTRANSAKSI DENGAN BANK MUAMALAT. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(3), 357-364.
- MAK Hutagalung, dkk. (2022). Keuangan Syariah, (Konsep, Prinsip dan Implementasi).
- Rafikah, A., & Razak, A. (2022). Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Economica Didactica*, 3(1), 1-17.
- RAHAYU, A. (2017). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN NOTEBOOK MEREK ACER (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Zauharudin, J., & Dagustani, D. (2020). Analisis Motivasi Rasional dan Emosional terhadap Pengambilan Keputusan Pemilihan Partai Politik PKB Dapil 4 Kota Bandung melalui Konstruksi Image. *Banking and Management Review*, 9(1), 1238-1252.