

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang

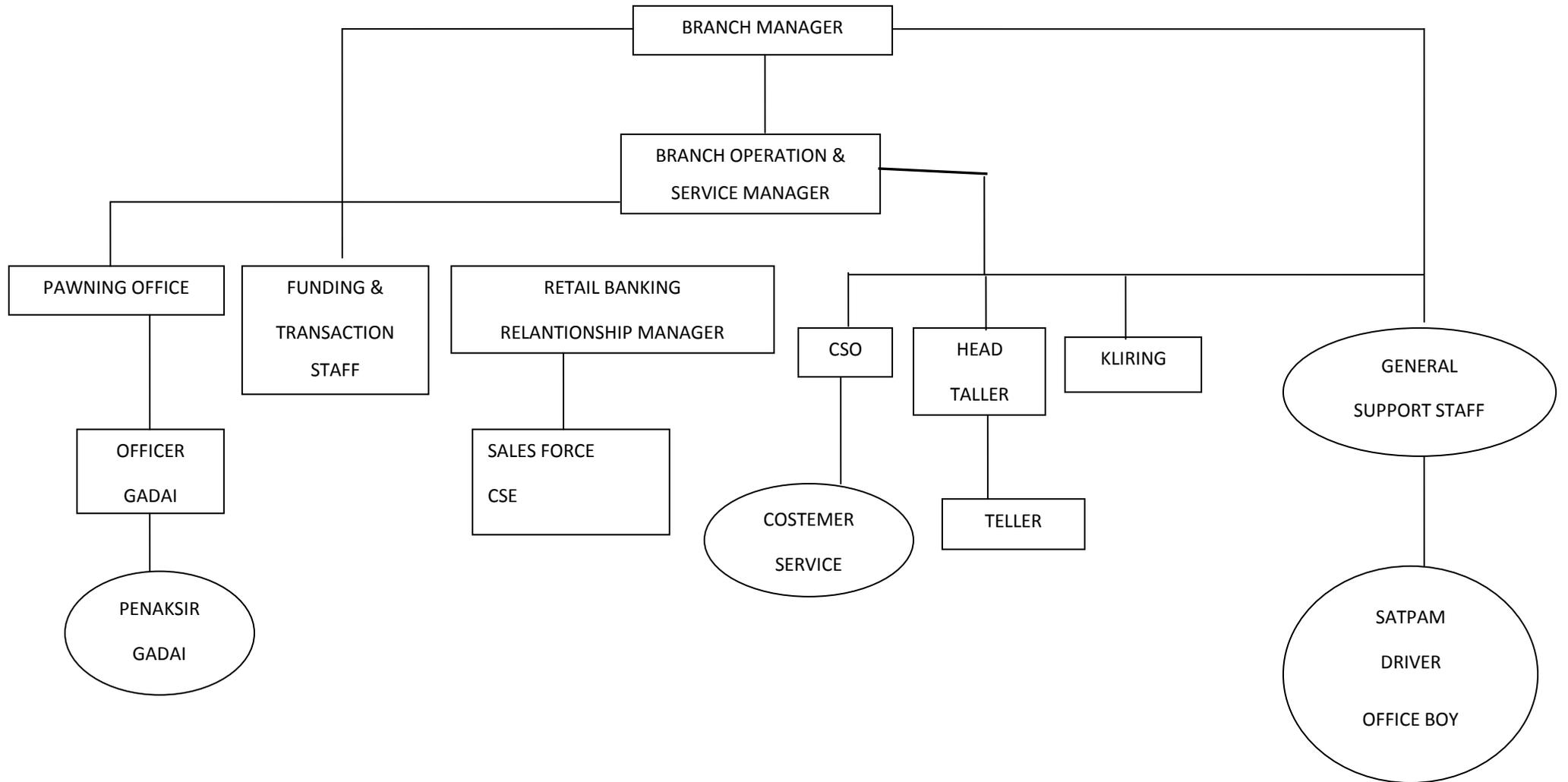
PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spritual.

Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang didirikan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam transaksi pembiayaan yang aman dan terpercaya serta tanpa riba.

Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang beralamat di JL. Demang Lebar daun No.8, Kel. Lorong Pakjo, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan, Tlpn (0711421919).¹

¹ <https://www.syariahamandiri.co.id> di akses pada Tanggal 20 Mei 2019 Pukul: 19:34 WIB

2. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang



B. Analisis Data

1. Tingkat Pengembalian Kuesioner

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai bentuk alat ukur dalam suatu variabel penelitian. Kuesioner penelitian ini diberikan kepada para nasabah yang menjadi nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. Kuesioner penelitian ini disebar berjumlah 100 kuesioner sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan dalam penelitian ini.

Tabel 4.1 menyajikan tingkat pengembalian kuesioner.

Tabel 4.1
Tingkat Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuesioner yang disebar	100	100%
Kuesioner yang tidak kembali	0	0
Kuesioner yang kembali tetapi tidak dapat diolah	0	0
Kuesioner yang kembali dan dapat diolah	100	100%

Sumber : data primer, diolah 2019

Berdasarkan dari tabel 4.1 tersebut dapat diketahui bahwasanya kuesioner yang kembali kepada peneliti itu sesuai dengan yang peneliti sebar kepada responden dengan jumlah 100 kuesioner dengan persentase 100%.

2. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini terdiri dari karakteristik responden, jenis kelamin responden, usia responden, pendidikan terakhir responden, dan pekerjaan responden yang dimuat pada tabel dibawah ini.

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2 berikut ini meyajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.2
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	43	43%
Perempuan	57	57%
Total	100	100%

Sumber: data diolah, 2019

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah seluruh responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang atau sebesar 43% dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang atau sebesar 57%.

b. Usia Responden

Tabel 4.3 berikut ini menyajikan karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel 4.3
Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
17-25 tahun	74	74%
26-34 tahun	19	19%
Di atas 35 tahun	7	7%
Total	100	100%

Sumber: data diolah, 2019

Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa kelompok usia responden yang terbanyak bisa dilihat pada usia 17-25 tahun sebanyak 74 orang atau sebesar 74%. Sedangkan pada usia 26-34 tahun itu sebanyak 19 orang atau sebesar 19%, dan untuk usia di atas 35 tahun itu sebanyak 7 orang atau sebesar 7%.

c. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.4 berikut ini menyajikan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir responden.

Tabel 4.4
Pendidikan Terakhir responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase
SMA	54	54%
Diploma 3	24	24%
Sarjana 1	19	19%
Sarjana 2	3	3%
Total	100	100%

Sumber: data diolah, 2019

Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa kelompok pendidikan terakhir responden yang terbanyak bisa dilihat dari pendidikan terakhir tingkat SMA yaitu sebanyak 54 responden atau sebesar 54%, sedangkan pendidikan terakhir Diploma 3 yaitu sebanyak 24 responden atau sebesar 24%, pendidikan terakhir tingkat Sarjana 1 yaitu sebanyak 19 responden atau sebesar 19%, dan yang terakhir yaitu tingkat pendidikan Sarjana 2 yaitu sebanyak 3 responden atau sebesar 3%.

d. Pekerjaan Responden

Tabel 4.5 berikut ini menyajikan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan responden.

Tabel 4.5
Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	59	59%
Wiraswasta	20	20%
PNS	6	6%
Lainnya	15	15%
Total	100	100%

Sumber: data diolah, 2019

Tabel 4.5 memperlihatkan bahwa kelompok dari pekerjaan responden dapat dilihat bahwa Mahasiswa sebanyak 59 responden atau sebesar 59%, Wiraswasta sebanyak 20 responden atau sebesar 20%, sedangkan PNS sebanyak 6 responden atau sebanyak 6%, dan yang terakhir itu pekerjaan Lainnya sebanyak 15 responden atau sebanyak 15%. Artinya Responden terbanyak adalah Mahasiswa.

3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas ini digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$ (n adalah jumlah sampel). Pada penelitian ini besar df dapat dihitung yaitu $100-2$ atau $df = 98$ dengan *alpha* 0,05 maka dapat r_{tabel} sebesar 0,1966 jika hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data tersebut adalah data valid.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Faktor Emosional	Faktor Emosional 1	0,650	0,1966	Valid
	Faktor Emosional 2	0,714	0,1966	Valid
	Faktor Emosional 3	0,615	0,1966	Valid
	Faktor Emosional 4	0,712	0,1966	Valid
	Faktor Emosional 5	0,644	0,1966	Valid
	Faktor Emosional 6	0,706	0,1966	Valid

Sumber : data primer diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel 4.6 diperoleh bahwa variabel kepemimpinan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966) dan bernilai positif. Dengan demikian tiap butir pertanyaan dari variabel tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Faktor Rasional	Faktor Rasional 1	0,627	0,1966	Valid
	Faktor Rasional 2	0,530	0,1966	Valid

	Faktor rasional 3	0,673	0,1966	Valid
	Faktor Rasional 4	0,710	0,1966	Valid
	Faktor Rasional 5	0,620	0,1966	Valid
	Faktor Rasional 6	0,598	0,1966	Valid
	Faktor Rasional 7	0,690	0,1966	Valid
	Faktor Rasional 8	0,666	0,1966	Valid
	Faktor Rasional 9	0,558	0,1966	Valid
	Faktor Rasional 10	0,690	0,1966	Valid

Sumber : data primer, Juni 2019

Berdasarkan tabel 4.7 diperoleh bahwa variabel Faktor Rasional memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.1966) dan bernilai positif. Dengan demikian tiap butir pertanyaan variabel tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Keputusan	Keputusan 1	0,754	0,1966	Valid
	Keputusan 2	0,711	0,1966	Valid
	Keputusan 3	0,802	0,1966	Valid
	Keputusan 4	0,590	0,1966	Valid
	Keputusan 5	0,574	0,1966	Valid
	Keputusan 6	0,690	0,1966	Valid

Sumber : data primer, Juni 2019

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh bahwa variabel keputusan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1966) dan bernilai positif. Dengan demikian setiap butir pertanyaan dari variabel tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yaitu untuk menentukan instrumen reliabel atau tidaknya dengan menggunakan batasan 0,60. Reliabilitas kurang dari 0,60 adalah kurang baik, sedangkan 0,70 dapat diterima dan $> 0,80$ adalah baik.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliailitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas
Faktor Emosional (X1)	0,756	Dapat diterima
Faktor Rasional (X2)	0.836	Baik
Keputusan (Y)	0,778	Dapat diterima

Sumber : data primer, Juni 2019

Berdasarkan tabel 4.9 diperoleh bahwa setiap variabel memiliki Cconbach Alpha $> 0,60$. Maka dari itu setiap variabel faktor emosional (x1), faktor rasional (x2), dan keputusan (y) dapat diterima dan reliable.

1. Hasil Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini digunakan untuk melihat ada atau tidak adanya multikolineritas residual, heterokedatisitas, lineritas, dan normalitas pada model regresi. Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaska sebagai berikut:

1) Uji Multikolineritas

Salah satu asumsi model regresi linear adalah tidak adanya korelasi yang sempurna atau korelasi tidak sempurna tetapi relatif sangat

tinggi pada variabel-variabel bebasnya (independen) yang biasa disimbolkan dengan $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$. metode Uji Multikolinieritas dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Inflation Factor* (VIF). Tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas jika nilai VIF kedua variabel tersebut kurang dari 10 dan nilai *Tolerance* kedua variabel lebih dari 0,10.

Tabel 4.10
Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	,424	1,638				,259
Faktoremosional	,511	,075	,506	6,787	,000	,581	1,721
Faktorrasional	,275	,051	,405	5,427	,000	,581	1,721

a. Dependent Variable: keputusan

Sumber : data diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel 4.10 hasil pengujian Multikolinieritas yang dilakukan dapat dilihat bahwa nilai VIF $1,721 < 10,00$ dan nilai *Tolerance* $0,581 > 0,10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas (Faktor Emosional dan Faktor Rasional).

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual 1

pengamat ke pengamat yang lain. Jika varian dari residual 1 pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas* dan jika berbeda disebut *heterokedastisitas*. Jika nilai signifikan kedua variabel lebih dari 0.05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4.11
Uji Heteroskedastisitas

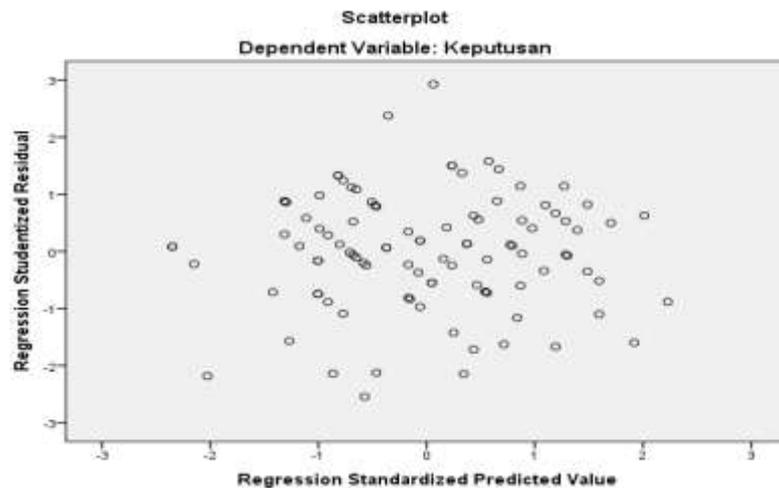
Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,209	1,037		1,166	,246
	Faktoremosional	,005	,048	,014	,105	,916
	Faktorrasional	,000	,032	-,001	-,006	,995

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : data diolah, Juni 2019

Berdasarkan output di atas dapat dilihat bahwa nilai signifikan (Sig) untuk variabel Faktor Emosional (X1) adalah 0,916, sementara nilai signifikan (Sig) untuk variabel Faktor Rasional (X2) adalah 0,995. Karena nilai signifikan kedua variabel tersebut > 0,05 maka sesuai dengan pengambilan keputusan dalam uji gleser, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Gambar 4.12
Heteroskedastisitas Scatterplot



Berdasarkan output Scatterplots di atas diketahui bahwa:

1. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0.
2. Titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

3) Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui linearitas data, dengan melihat apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidaknya. Dalam pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test*

For *Linearity* pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila (*sig*) < 0,05.

Tabel 4.12

Hasil Uji Linearitas Faktor Emosional dan Keputusan Nasabah

		Sig
FaktorEmosional*Keputusan	<i>Linearity</i>	,000
	<i>Deviation from linearity</i>	,736

Sumber :data diolah, Juni 2019

Berdasarkan nilai signifikan (Sig) dari output di atas, diperoleh nilai *Sig Linearity* adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Faktor Emosional (X1) dengan variabel Keputusan (Y) dan dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara faktor emosional dan keputusan.

Tabel 4.13

Hasil Uji Linearitas Faktor Rasional dan Keputusan Nasabah

		Sig
FaktorRasional*Keputusan	<i>Linearity</i>	0,000
	<i>Deviation from linearity</i>	0,079

Sumber :data diolah, Juni 2019

Berdasarkan nilai signifikan (Sig) dari output di atas, diperoleh nilai *Sig Linearity* adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Faktor Rasional (X2) dengan variabel Keputusan (Y) dan dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara faktor emosional dan keputusan.

b. Uji Normalitas

Pengujian data dalam penelitian ini menggunakan *kolmogorov-smirnov* untuk mengetahui distribusi bernilai normal atau tidaknya. Residual berdistribusi normal bila nilai lebih dari 0,05. Sedangkan uji normalitas residual dengan metode grafik, dengan melihat grafik Histogram dan P-Plot yang dihasilkan jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya bersifat normal.

Tabel 4.14

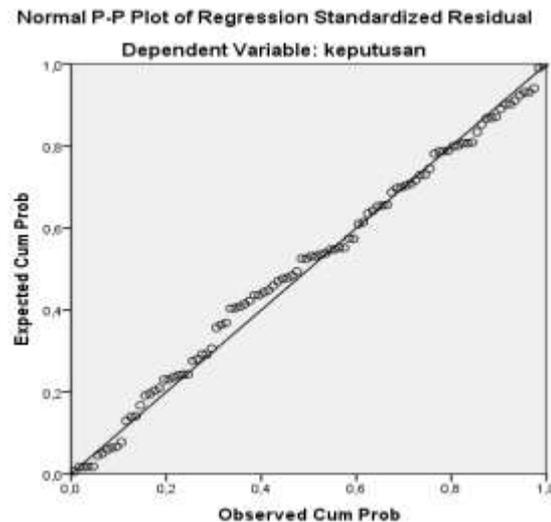
**Nilai Uji Normalitas Faktor Emosional dan Faktor Rasional
terhadap Keputusan asabah
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	,727
Asymp. Sig. (2-tailed)	,665

Sumber : data diolah, Juni 2019

Berdasarkan pada tabel 4.14 bahwa data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada $0,727 > 0,05$. Dengan demikian data berdistribusi normal telah memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.3
Normal Probability Plot



Berdasarkan output diatas, kita dapat melihat bahwa titik-titik plotting yang terdapat pada gambar “Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual” selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya. Oleh karena itu sebagaimana dasar atau pedoman pengambilan keputusan dalam uji normalitas teknik probability plot dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Dengan demikian maka asumsi normalitas untuk nilai residual dalam analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini dapat terpengaruhi.

c. Hasil Tabulasi Responden

Berikut jawaban responden dari setiap butir pertanyaan masing-masing variabel.

1. Variabel Faktor Emosioanal (X₁)

Tabel 4.15

Tanggapan Responden terhadap Variabel Faktor Emosional

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1.	Saya memilih bank syariah karena sesuai dengan keyakinan saya sebagai seorang muslim	44	43	10	3	-	100
		44%	43%	10%	3%	-	100%
2.	Produk bank syariah sesuai dengan prinsip islam	36	44	20	-	-	100
		36%	44%	20%	-	-	100%
3.	Pegawai bank syariah berpakaian (syar'i) sesuai dengan ajaran islam	29	41	27	3	-	100
		29%	41%	27%	3%	-	100%
4.	Saya meerasa senang pelayanan yang diberikan BSM	26	49	25	-	-	100
		26%	49%	25%	-	-	100%
5.	Menjadi nasabah BSM sesuai dengan kemauan saya	17	56	24	3	-	100
		17%	56%	24%	3%	-	100%
6.	Kesadaran saya mendorong lebih memilih BSM dibandingkan bank konvensional	26	47	26	1	-	100
		26%	47%	26%	1%	-	100%
Total		178	280	132	10		600
		30%	46%	22%	2%		100%

Sumber: data dikelola dari lampiran, Juni 2019

Dari tabel 4.15 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap variabel Faktor Emosional mengatakan Sangat Setuju (SS) itu sebanyak 178 (30%), mengatakan Setuju (S) itu sebanyak 280 (46%), mengatakan Netral (N) itu sebanyak 132 (22%) dan mengatakan Tidak Setuju (TS) itu sebanyak 10 (2%). Jadi dapat disimpulkan bahwa kebanyakan dari responden atau nasabah yang mengatakan "SETUJU" itu sebesar (46%) terhadap Faktor

Emosional yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang.

2. Variabel Faktor Rasional (X2)

Tabel 4.16

Tanggapan Responden terhadap Variabel Faktor Rasional

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1.	Fasilitas yang tersedia di BSM memadai	27	55	16	2	-	100
		27%	55%	16%	2%	-	100%
2.	Antrian ketika ingin ke BSM tidak terlalu panjang jikapun panjangn mereka diatur dengan baik	18	47	32	3	-	100
		18%	47%	32%	3%	-	100%
3.	Informasi yang diberikan sangat jelas	23	55	22	-	-	100
		23%	55%	22%	-	-	100%
4.	Pelayanan BSM melayani nasabah dengan cepat dan tepat	25	47	28	-	-	100
		25%	47%	28%	-	-	100%
5.	Kantro BSM memiliki tata ruang yang bersih dan ber-AC	40	50	10	-	-	100
		40%	50%	10%	-	-	100%
6.	Satpam di BSM selalu siap membantu jika terjadi sesuatu yang diragukan	31	55	14	-	-	100
		31%	55%	14%	-	-	100%
7.	Karyawan/i BSM sangat ramah ketika berhadapan mereka selalu tersenyum	26	52	20	2	-	100
		26%	52%	20%	2%	-	100%
8.	Di BSM nasabah sering mendapatkan bonus	21	45	33	1	-	100
		21%	45%	33%	1%	-	100%
9.	BSM menggunakan nisbah bagi hasil yang menguntungkan	19	57	23	1	-	100
		19%	57%	23%	1%	-	100%
10.	Menabung di BSM sama-sama untung antara nasabah dan perusahaan	22	53	22	3	-	100
		22%	53%	22%	3%	-	100%
Total		252	516	220	12	-	1000
		25%	52%	22%	1%		100%

Sumber :data dikelola dari lampiran, Juni 2019

Dari tabel 4.16 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap variabel Faktor Rasional mengatakan Sangat Setuju (SS) itu sebanyak 252 (25%), mengatakan Setuju (S) itu sebanyak 516 (52%), mengatakan Netral (N) itu sebanyak 220 (22%) dan mengatakan Tidak Setuju (TS) itu sebanyak 12 (1%). Jadi dapat disimpulkan bahwa kebanyakan dari responden atau nasabah yang mengatakan “SETUJU” itu sebesar (52%) terhadap Faktor Rasional yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang.

3. Variabel Keputusan Nasabah

Tabel 4.17
Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Nasabah

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1.	Menabung di BSM sudah menjadi kebiasaan saya	36	29	32	3	-	100
		36%	29%	32%	3%	-	100%
2.	saya merasa sudah percaya menitipkan uang di BSM	17	59	22	2	-	100
		17%	59%	22%	2%	-	100%
3.	Saya terdorong untuk menabung di BSM ketika melihat teman-teman saya banyak menabung disana	27	41	29	3	-	100
		27%	41%	29%	3%	-	100%
4.	Saya mengevaluasi produk yang ditawarkan BSM dari informasi media sosial dan lingkungan sekitar	17	58	25	-	-	100
		17%	58%	25%	-	-	100%
5.	Saya mencari informasi agar kebutuhan akan keamanan uang saya terjamin	32	50	18	-	-	100
		32%	50%	18%	-	-	100%
6.	saya memutuskan memilih produk tabungan BSM karena manfaat yang sesuai melalui produk bank syariah	19	59	21	1	-	100
		19%	59%	21%	1%	-	100%
Total		148	296	147	9	-	600
		26%	49%	24%	1%	-	100%

Sumber :data diolah dari Lampiran, Juni 2019

Dari tabel 4.17 menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap variabel Keputusan Nasabah mengatakan Sangat Setuju (SS) itu sebanyak 148 (26%), mengatakan Setuju (S) itu sebanyak 296 (49%), mengatakan Netral (N) itu sebanyak 147 (24%) dan mengatakan Tidak Setuju (TS) itu sebanyak 9 (1%). Jadi dapat disimpulkan bahwa kebanyakan dari responden atau nasabah yang mengatakan “SETUJU” itu sebesar (49%) terhadap Keputusan Nasabah yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Data pengamatan biasanya tidak hanya disebabkan oleh satu variabel seperti yang dicontohkan diatas melainkan oleh beberapa atau bahkan banyak variabel. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah faktor emosional dan faktor rasional, sedangkan variabel terikatnya adalah keputusan nasabah. Metode analisis ini menggunakan program SPSS 21 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,424	1,638	,259	,796
	faktoremosional(X1)	,511	,075	,506	,000
	faktorrasional(X2)	,275	,051	,405	,000

a. Dependent Variable: Keputusan(Y)

sumber : data diolah, Juni 2019

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa hasil dari analisis regresi yang diperoleh, yaitu koefisien untuk Variabel Faktor Emosional sebesar 0,511 dan untuk Variabel Faktor Rasional 0,275 dengan konstanta sebesar 0,424. Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,424 + 0,511 X_1 + 0,275 X_2$$

- 1) Nilai a (konstanta) sebesar 0,424 yang artinya jika Faktor Emosional dan Faktor Rasional nilainya 0, maka tingkat Keputusan Nasabah adalah sebesar 0,424 yang artinya tanpa adanya Faktor Emosional dan Faktor Rasional maka Nasabah tidak akan memiliki Keputusan.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel Faktor Emosional menunjukkan angka sebesar 0,511, yang artinya variabel Faktor Emosional meningkat sebesar satu satuan dan variabel independen yang lain tetap, maka akan diikuti dengan peningkatan Keputusan Nasabah (Y) terhadap variabel Faktor Emosional yaitu sebesar 0,511 satuan. Apabila yang Faktor Emosional (X_1) menurun sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan penurunan Keputusan Nasabah (Y) terhadap variabel Faktor Emosional yang mempengaruhi Keputusan Nasabah yaitu sebesar 0,511.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel Faktor Rasional menunjukkan angka sebesar 0,275, yang artinya jika

variabel Faktor Rasional meningkat sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan peningkatan Keputusan Nasabah (Y) terhadap variabel Faktor Rasional, yaitu sebesar 0,275 satuan, sementara dengan yang lain diasumsikan tetap. Apabila Faktor Rasional (X₂) menurun sebesar satu satuan, maka akan diikuti dengan persamaan Keputusan Nasabah (Y) terhadap variabel Faktor rasional yang mempengaruhi Keputusan Nasabah yaitu sebesar 0,275 satuan.

e. Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau independen (X) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4.19
Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,424	1,638		,259	,796
	faktoremosional(X1)	,511	,075	,506	6,787	,000
	faktorrasioal(X2)	,275	,051	,405	5,427	,000

a. Dependent Variable: keputusan(Y)

sumber: data diolah, Juli 2019

a. Pengaruh Faktor Emosional (X_1) terhadap Keputusan (Y)

1) Menentukan t_{tabel}

T_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistic pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dengan $df = n-k-1$. N adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen, $df = 100-2-1$ jadi $df = 97$ hasil diperoleh $t_{\text{tabel}} 1,984$.

2) Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,787 yang artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($6,787 > 1,984$) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dalam hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya secara parsial faktor emosional berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

b. Pengaruh Faktor Rasional (X_2) terhadap Keputusan (Y)

1) Menentukan t_{tabel}

T_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistic pada signifikansi $0,05/2 = 0,025$ dengan $df = n-k-1$. N adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen, $df = 100-2-1$ jadi $df = 97$ hasil diperoleh $t_{\text{tabel}} 1,984$.

2) Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,427 yang artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($5,427 > 1,984$) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dalam hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya secara

parsial faktor rasional berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

2. Uji F

Uji simultan bertujuan untuk menguji apakah hipotesis yang menjelaskan faktor emosional dan faktor rasional berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang.

Tabel 4.20
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	638,169	2	319,085	106,019	,000 ^b
	Residual	291,941	97	3,010		
	Total	930,110	99			

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data diolah, Juli 2019

b. Predictors: (Constant), X2, X

a. Menentukan F_{tabel}

F_{tabel} dapat dilihat pada tabel statistic pada signifikan 5% atau 0,05 dengan rumus $F_{\text{tabel}} = (k : n-k)$ maka didapat $(2 : 100-2) = (2 : 98)$ jadi diperoleh hasil F_{tabel} sebesar 3,09

b. Berdasarkan tabel 4.20 diperoleh F_{hitung} sebesar 106,019 yang artinya $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ ($106,019 > 3,09$). Maka secara simultan variabel independen faktor emosional dan faktor rasional berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

3. Koefisien Determinasi

Uji Determinasi bertujuan untuk memperlihatkan seberapa besar dari total variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ($0 \leq \leq 1$). Jika = 1, berarti besarnya persentase sumbangan X1, X2, terhadap variasi naik turun Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat, maka semakin cocok pada garis regresi untuk menentukan Y. Berikut hasil uji Koefisien Determinasi.

Tabel 4.21

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,828 ^a	,686	,680	1,735

a. Predictors: (Constant), faktorrasional(x2), faktoremosional(x1)

Berdasarkan tabel 4.21 menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) sebesar 0,828 yang menunjukkan bahwa korelasi positif antara variabel dependen dengan variabel independen kuat, sebab nilai korelasi 0,828 mendekati angka 1, sedangkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,680 atau 68,0%. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel faktor emosional dan faktor rasional

mempengaruhi keputusan nasabah sebesar 68,0% sedangkan sisanya 32,0% dijelaskan oleh variabel lain yang bukan dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka penelitian ini telah sesuai dengan apa yang dituju dan apa yang di inginkan oleh peneliti yaitu untuk melihat dan mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang.

Berikut pembahasannya:

1) Pengaruh Faktor Emosional terhadap Keputusan nasabah

Berdasarkan hasil penelitian jika dilihat dari hasil uji T diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,787 yang artinya nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,787 > 1,984$) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan hasil koefisien determinasi nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,680 atau 68% dan dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh antara variabel faktor emosional terhadap keputusan nasabah.

Menurut Daniel Goleman, emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak.²

² Niagawan, *Volume 1 Edisi 1*, Juni 2012

Hal ini juga dilihat dari penelitian terdahulu oleh Niswah Muti'ah di dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan faktor emosional terhadap keputusan nasabah/pembeli.

2) Pengaruh Faktor Rasional terhadap Keputusan nasabah

Berdasarkan pada penelitian jika dilihat dari hasil uji T diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,427 yang artinya nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,427 > 1,984$) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sedangkan hasil koefisien determinasi nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,680 atau 68% dan dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh antara variabel faktor rasional terhadap keputusan nasabah.

ini bahwa terdapat pengaruh antara variabel faktor rasional terhadap keputusan nasabah.

Menurut Sciffman and Kanuk menyatakan bahwa faktor rasional terjadi karena konsumen memilih berdasarkan pada kriteria obyektif seperti ukuran, berat, dan harga.³

Hal ini juga di dukung dari penelitian terdahulu oleh Iqbal dimana dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel faktor rasional terhadap keputusan nasabah.

³ Derivatif, *Volume 9 No.2*, November 2015, hlm.99.

3) Pengaruh Faktor Emosional dan Faktor rasional terhadap Keputusan nasabah

Berdasarkan pada penelitian ini jika dilihat dari hasil uji F (Simultan) diperoleh F hitung sebesar 106,019 yang artinya $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($106,019 > 3,09$), sedangkan hasil koefisien determinasi nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,68 atau 68,0% maka secara simultan terdapat pengaruh antara faktor emosional dan faktor rasional terhadap keputusan nasabah, penelitian ini menggunakan program aplikasi computer SPSS bahwa hasil yang didapat dari kedua variabel faktor emosional dan faktor rasional berpengaruh terhadap keputusan nasabah.

Menurut adiwarman Keputusan Konsumen merupakan tindakan konsumen dalam memutuskan sebuah produk yang dianggap menjadi solusi dari kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut.⁴

Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu milik Viola De Yusa pengaruh motif rasional dan motif emosional terhadap keputusan pembelian ponsel *blackberry* di Bandar Lampung. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi logistik binari, berdasarkan hasil analisis statistik dalam bentuk logistik binari dapat membuktikan bahwa implementasi motif rasional dan motif emosional secara signifikan

⁴ Adiwarman A.Karim, *BANK ISLAM*, Jakarta:PT RajaGrafindoPersada 2011, hlm.97.

mempengaruhi terhadap keputusan pembelian pada ponsel
blackberry.