

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan yang diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji t yang diperoleh dari masing masing variabel bebas dapat diketahui bahwa variabel Kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Mandiri di Surabaya
2. Berdasarkan uji t yang diperoleh dari masing masing variabel bebas dapat diketahui bahwa variabel Manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Mandiri di Surabaya
3. Berdasarkan uji t yang diperoleh dari masing masing variabel bebas dapat diketahui bahwa variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh negatif signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Mandiri di Surabaya
4. Variabel Kepercayaan, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Mandiri di Surabaya adalah sebesar 25,3 persen, sedangkan 74,7 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dengan demikian yang

menyatakan bahwa Kepercayaan, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Pada Bank Mandiri di Surabaya diterima.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah dilakukan masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Peneliti merasa sulit mencari responden yang sesuai dengan kriteria, yaitu pengguna *Internet Banking* Bank Mandiri di Surabaya karena tidak semua responden pemilik Rekening Bank Mandiri menggunakan *Internet Banking*.
2. Terdapat responden yang terburu-buru dalam mengisi kuesioner, sehingga metode pengumpulan data dengan cara kuesioner dirasa kurang pas karena dapat menghasilkan jawaban yang biasa.

## 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait :

1. Bagi Bank Mandiri
  - a. Masalah kepercayaan terhadap layanan merupakan hal yang penting harus diperhatikan dalam menunjang keberlanjutan penggunaan *Internet Banking*, seorang nasabah tidak akan melanjutkan penggunaan *Internet Banking* ketika suatu situs dirasakan sudah tidak aman lagi. Pihak bank seharusnya menawarkan *Internet Banking* pada nasabah yang baru membuka tabungan sehingga nasabah tertarik untuk menabung atau

melakukan transaksi lainnya dengan menggunakan *Internet Banking*.

- b. Selain itu Bank Mandiri di Surabaya juga dapat meningkatkan manfaat penggunaan *Internet Banking* karena masih terdapat beberapa responden yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan yang menyebutkan bahwa "penggunaan *internet banking* lebih efisien dalam melakukan transaksi perbankan".

2. Bagi penelitian selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini agar peneliti tahu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat menggunakan *Internet Banking*. Jika merujuk pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Michael, Christopher, dan Junhua (2012), maka peneliti terdahulu dapat menambahkan variabel biaya yang tidak digunakan dalam penelitian ini.
- b. Memperluas wilayah penelitian agar memperoleh lebih banyak responden sehingga akan menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik.

## DAFTAR RUJUKAN

- Budi Sutedja, Dharma Oetama. 2008. *Penerapan Sistem Infomasi*. Yogyakarta. BPFE.
- Davis, F.D. (1989), 'Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology' *MIS Quarterly*. Vol.13 No.5 : pp319-339
- Dwi Suhartini, Wiwik Handayani. 2009. "Model Penerimaan Teknologi Informasi oleh Dosen pada Perguruan Tinggi di Surabaya". *Jurnal Sistem Manajemen*. Surabaya 10 Desember 2009.
- Duglas Bonett and Thomas Wright. 2014. "Sample Planning for Multiple Correlation: Reply to Shieh (2013)". *Psicothema*. Vol 26 no.3, pp. 391-394
- <http://bi.go.id/> (di akses pada tanggal 28 Maret 2016)
- <http://bankmandiri.co.id> (diakses pada tanggal 28 Maret 2016)
- <http://www.topbrand-award.com/> (diakses pada tanggal 28 Maret 2016)
- Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta : ANDI.
- Juliansyah Noor. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group
- Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21, Edisi 7*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irmadhani dan Nugroho, Mahendra Adhi. 2012. "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta", *Kajian Pendidikan & Akuntansi Indonesia, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, Vol 1, No 3 (2012).
- Kotler, Philip and Amstrong Garry. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Satu. Jakarta: Erlangga
- Michael D. Clemes, Christopher Gan Dan Junhua Du. 2012. The factors impacting on customers' decisions to adopt Internet banking. *Banks and Bank Systems, Volume 7, Issue 3, 2012*.
- Maholtra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran*. Edisi keempat Indeks.

- Muhammad Fajar Fahrudin. 2015. "Pengaruh Kepercayaan, Promosi, Lokasi dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Mandiri di Surabaya. *Journal of Business and Banking*
- Nugroho J.Setiadi, 2003. *Perilaku Konsumen Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Bogor: Prenada Media
- Perkins, Daniel dan Jonathan Annan, 2013. Factor Affecting the Adoption of Online Banking in Ghana: Implication for Bank Managers . *Journal Manajemen and Banking*.
- Sauca Pranidana. 2009. "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah bank BCA untuk menggunakan klik-BCA". Semarang: fakultas Ekonomi UNDIP
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Suharsono Puguh . *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: PT Indeks. 2009.
- Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu

