

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan cara pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan di Surabaya sebanyak seratus responden nasabah pengguna M-BCA. Adapun hasil yang diperoleh dengan melakukan analisis data deskriptif dan statistic dengan menggunakan SPSS 16.0, sehingga didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya. Berdasarkan hasil dari penelitian dan dilihat dari beberapa jawaban responden pada pertanyaan terbuka yang menjelaskan bahwa M-BCA mudah di gunakan sehingga banyak nasabah yang puas terhadap teknologi layanan mandiri M-BCA. Semakin meningkat kemudahan penggunaan, akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah menggunakan M-BCA di Surabaya.
2. Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya. Berdasarkan dari penelitian dan dilihat dari beberapa jawaban responden pada pertanyaan terbuka yang menjelaskan bahwa nasabah M-BCA kurang setuju keandalan teknologi layanan mandiri berpengaruh pada kepuasan nasabah yang tidak memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan. Sehingga Bank BCA disarankan agar konsistensi terhadap fasilitas yang ada pada M-BCA dan memperbaiki *system*

sehingga mengurangi terjadinya *error* pada saat nasabah bertransaksi menggunakan M-BCA. Semakin meningkat keandalan, maka tidak selalu meningkat pula kepuasan nasabah menggunakan M-BCA di Surabaya.

3. Efisiensi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian dan dilihat dari beberapa jawaban responden pada pertanyaan terbuka yang menjelaskan bahwa M-BCA praktis di gunakan sehingga banyak nasabah yang puas terhadap teknologi layanan mandiri M-BCA. Semakin meningkat efisiensi, akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah menggunakan M-BCA di Surabaya.
4. Kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian dan dilihat dari beberapa jawaban responden pada pertanyaan terbuka yang menjelaskan bahwa adanya M-BCA merasa nyaman karena tidak perlu mengantri lama di ATM atau Bank. sehingga nasabah puas terhadap teknologi layanan mandiri M-BCA. Semakin meningkat kenyamanan, akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah menggunakan M-BCA di Surabaya.
5. Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian dan dilihat dari beberapa jawaban responden pada pertanyaan terbuka yang menjelaskan bahwa adanya M-BCA di lindungi oleh sistem yang aman sehingga nasabah puas terhadap teknologi layanan mandiri M-BCA. Semakin meningkat keamanan, akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah

menggunakan M-BCA di Surabaya.

2. Teknologi layanan mandiri yang terdiri dari dimensi kemudahan penggunaan, keandalan, efisiensi, kenyamanan dan keamanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah M-BCA di Surabaya. Adapun dapat dikatakan secara bersama-sama dimensi kemudahan penggunaan, keandalan, efisiensi, kenyamanan dan keamanan meningkat maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah menggunakan M-BCA di Surabaya.

### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, adanya beberapa keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti, di antaranya yaitu :

1. Kesulitan mendapatkan nasabah di lokasi kantor cabang bank yang tidak di perbolehkan untuk menyebarkan kuesioner tanpa ada izin tertulis atau proposal dari peneliti. Sehingga penyebaran kuesioner di lakukan pada tempat lain seperti Instansi Perkantoran, Kampus, beberapa gerai ATM cabang Bank BCA di Surabaya, *Food Court* di Mall dan Taman Bungkul yang berpotensi mendapatkan responden sesuai kriteria dalam penelitian ini.
2. Adanya beberapa responden yang tidak berkenan atau menolak untuk mengisi kuesioner dan beralasan tidak ada waktu.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang telah diuraikan di atas,

adanya beberapa saran dari peneliti yang mungkin bermanfaat bagi pihak terkait, diantaranya yaitu :

1. Saran Bagi Bank BCA Surabaya

Berdasarkan penelitian hasil analisis deskriptif pada variabel keandalan pada indikator KA 4 memiliki nilai terendah dengan item pernyataan “Mendapatkan pelayanan sesuai yang di janjikan”, karena nasabah kurang setuju dengan keandalan teknologi layanan mandiri yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah M-BCA. Sehingga Bank BCA disarankan agar konsistensi terhadap fasilitas yang ada pada M-BCA dan memperbaiki *system* sehingga mengurangi terjadinya *error* pada saat nasabah bertransaksi menggunakan M-BCA.

Berdasarkan penelitian hasil analisis deskriptif pada variabel keamanan pada indikator KM 3 memiliki nilai terendah dengan item pernyataan “Merasa terjaga dari penyalahgunaan data pribadi”, karena nasabah kurang setuju dengan keamanan data pribadi. Sehingga Bank BCA disarankan untuk memberikan pelayanan sistem yang baik sehingga dapat memberikan rasa aman bagi nasabah pengguna M-BCA. Maka dengan cara melindungi informasi M-BCA seperti memberikan PIN berbeda setiap kali melakukan transaksi untuk menghindari ancaman dan penyalahgunaan rekening nasabah yang menyebabkan potensi risiko kegagalan sistem atau *cybercrime* seperti terjadinya pencurian identitas, pengambilan data nasabah yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Di sarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lain selain variabel-variabel bebas yang dibahas pada penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna M-BCA seperti layanan penggunaan, kinerja dan sebagainya.



## DAFTAR RUJUKAN

- A.F. Ahmad Najib, M.A. Ariffin and N.S.F. Abdul Rahman.2015. "A Customer Satisfaction Analysis on Marine Salvage and Towage Services at Southern Region of Malaysia". *Internasional Journal of Business Management and Economic Research*. 15. Pp 194-203
- Anwar Sanusi. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Arga Satria Antasari, Kertahadi dan Riyadi. 2013. "Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah". *Journal of Business Administration* Vol.01, Nomor 02. Pp 1-9
- BCA (<http://www.bca.co.id/id/Tentang-BCA/>, di akses 17 Oktober 2016)
- Gozhali, Imam, 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan program IBM SPSS 23 (edisi kedelapan)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunardi, Feny dan Sentosa, Andi.2013. "Analisa Pengaruh Produk, Bukti Fisik dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen di My Kopi Surabaya". *Jurnal Manajemen Perhotelan Petra* Vol. 2, No. 1, (2013) 1-9.
- H.M.R.S.S.Gunawardana., Kulathunga D., dan W.L.M.V.Perara.2015. "Impact of Self Service Technology Quality on Customer Satisfaction: A Case of Retail Banks in Western Province in Sri Lanka". *Gadjah Mada Internasional Journal of Business*.15(January-April). Pp 1-24
- Kotler dan Keller.2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakrta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa(edisi kedua)*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahardika Aditya Widjana dan Basuki Rachmat. 2011. "Factors Determining Acceptance Level Of Internet Banking Implementation". *Journal Of Economics, Business And Accountancy Ventura* Volume 14, No. 2. (Agustus). Pp 161-174
- Panggih Rizki Dwi Istiarni dan Paulus Basuki Hadiprajitno. 2014. "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kredibilitas terhadap Minat Penggunaan Berulang Internet Banking dengan Sikap

Penggunaan Sebagai Variabel Intervening”. *Journal Of Accounting* Vol. 03, Nomor 02. Pp 1-10

Rahardjo Adisasmita, 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yang Menerbitkan Graha Ilmu : Yogyakarta.

Sambas Ali Muhidin, 2011, *Panduan Praktis Memahami Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA.

Sulistiyari, Ikanita Novirian dan Yoestini, 2012. “Analisis Pengaruh Kemudahan penggunaan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Minat Beli Produk Oriflame” *Studi Kasus Pada Mahasiswi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang*, *Diponegoro Journal of Management*”, Vol.1 No. 1, 2012.

Supranto, J. 2008. *Statistik Teori dan Aplikasi Edisi Ketujuh Jilid I*. Jakarta : Erlangga

Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi

Top Brand Award (<http://www.topbrand-award.com/>, di akses 10 Oktober 2016)

Widiyanto, Ibnu, 2008, *Pointers Metodologi Penelitian*, Semarang: Universitas Diponegoro.

Widjana Mahardika. 2010. “Determinan Faktor Penerimaan terhadap Internet Banking pada Nasabah Bank di Surabaya”. *Journal of Economic*. Pp 56-65

Zahid, Nauman, Asif Mujtaba, dan Adnan Riaz. 2010. Consumer Acceptance of Online Banking. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*. Vol 27, No 1