

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Melalui hasil analisis yang telah dilakukan maka akan dapat diketahui kesimpulan dari penelitian bahwa :

1. Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kualitas Layanan Website dan Risiko secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan internet banking pada Bank CIMB Niaga di Surabaya.
2. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi internet banking pada Bank CIMB Niaga di Surabaya.
3. Kemudahan penggunaan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap adopsi internet banking pada Bank CIMB Niaga di Surabaya
4. Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi internet banking CIMB Niaga di Surabaya
5. Kualitas layanan website berpengaruh positif signifikan terhadap adopsi internet banking CIMB Niaga di Surabaya.
6. Risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap adopsi internet banking pada Bank CIMB Niaga di Surabaya.

5.2 Keterbatasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Banyaknya responden yang kurang serius dalam menjawab kuesioner dikarenakan faktor situasional
2. Tidak didapatkan ijin survey ke Bank CIMB Niaga langsung sehingga perlu dilakukan survey ke lokasi lain untuk mendapatkan responden yang tepat.

5.3 Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank CIMB Niaga

Berdasarkan semua variabel yang telah diuji, ternyata terdapat satu variabel yaitu kemudahan penggunaan yang dirasakan yang berpengaruh negatif tidak signifikan sementara yang lainnya adalah positif signifikan dan terdapat satu yang negatif signifikan yaitu resiko. Maka kemudahan penggunaan yang dirasakan yang berpengaruh negatif tidak signifikan ini perlu menjadi perhatian khusus yang harus diperhatikan oleh Bank CIMB Niaga untuk lebih memperbaiki internet banking CIMB Niaga agar lebih mudah untuk digunakan.

2. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Untuk hasil yang lebih baik maka disarankan untuk mengambil sampel yang kalau bisa diluar kota Surabaya
 - b. Untuk diperolehnya penelitian yang lebih baik, maka ada baiknya menambah jumlah indikator, jumlah variabel, dan jumlah item pertanyaan yang diajukan.



DAFTAR RUJUKAN

- Ala'Eddin Mohd Khalaf Ahmad dan Hassan Ali Al-zu'bi 2011 "E-banking Functionality and Outcomes of Customer Satisfaction : An Empirical Investigation". *International Journal of Marketing Studies* Vol 3. No 1. Pp 50-65
- Chorng-Shyong Ong & Yi-Luen Lin 2015 "Security, Risk, And Trust In Individuals' Internet Banking Adoption: An Integrated Model" *International Journal of Electronic Commerce Studies* Vol.6. No.2. Pp. 343-356
- Fatima Mazhar dan Muhammad Rizwan 2014." An Investigation of Factor Affecting Usage and Adoption of Internet & Mobile Banking In Pakistan" *International Journal of Accounting and Financial Reporting*. Vol 4. No 2. Pp. 478-501
- Hussein & Abdelhalim 2016. "Determinants of Internet Banking Adoption among Customers of Commercial Banks: An Empirical Study in the Jordanian Banking Sector". *International Journal of Business and Management*. Vol. 11, No. 3. Pp 95-104
- Ibrahim M. Al-Jabri & M. Sodiq Sohail. 2012." Mobile Banking Adoption : Application of Diffusion of Innovation Theory" *Journal of Electronic Commerce Research*. Vol 13. No 4. Pp 379-391
- Imam Ghozali. 2016. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS 23*. Edisi ke delapan. Semarang : Undip
- Komwut U & Nopadol R. 2014. "Factors Affecting Customer Satisfaction in Online Banking Service" *Journal of Marketing Development and Competitiveness*. Vol 8(2). Pp. 50-60
- Malhotra, Naresh K. 2015. *Essentials of Marketing Research*. Global edition. England : Pearson Education Limited
- Michael D. Clemes. 2012. "The factors impacting on customers' decisions to adopt Internet banking". *Banks and Bank Systems*, Vol 7. Issue 3. Pp 33-50
- Mohammad O Al-Smadi. 2012. "Factors Affecting Adoption of Electronic Banking : An Analysis of the Perspectives of Banks' Customers" *International Journal of Business and Social Science*. Vol 3. No 17. Pp 294-309

Mudrajat Kuncoro. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 4 : Erlangga

Popoola, N. F., & Arshad, R. B. 2015. "Strategic Approach to Build Customers Trust in Adoption of Internet Banking in Nigeria". *Journal of Internet Banking and Commerce*. Vol 20. No 1. Pp. 2-14

Rangsan.Nochai and Titida.Nochai 2013." The Impact of Internet Banking Service on Customer Satisfaction in Thailand: A Case Study in Bangkok" *International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS)*. Vol 1. Issue 1. Pp 101-105

Setyo Ferry Wibowo, Dede Rosmauli dan Usep Suhud. 2015. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta)" *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol 6. No 1. Pp 440-465

Shumaila Yousafzai , John Pallister and Gordon Foxall. 2009." Multi-dimensional role of trust in Internet banking adoption" *The Service Industries Journal*. Vol 29. No 5. Pp 591-605

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

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

Tetty Yuliaty. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcpmedan Aksara". *Jurnal Manajemen & Bisnis* Vol 14. No 02. Pp. 120-126

www.cimbniaga.com. diakses September 2016

www.beritasatu.com. diakses September 2016

www.marsindonesia.com diakses September 2016