

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian saat ini mendapatkan hasil analisa data dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan dan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Faktor pertama yang dibentuk dari indikator-indikator yang dianalisa adalah faktor Situs Web, dibentuk dari indikator keramahan website, petunjuk di web, kelancaran web dan ketidak macetan web.
2. Faktor ke-2 yang dibentuk dinamakan dukungan aplikasi, dibentuk dari indikator kemudahan aplikasi, tampilan aplikasi, kecepatan aplikasi dan kelancaran aplikasi.
3. Faktor ke-3 yang dibentuk dinamakan menu aplikasi, dibentuk dari indikator kemudahan pencarian, kelengkapan menu dan kemudahan transaksi.
4. Faktor ke-4 yang dibentuk dinamakan kebutuhan dan keamanan, dibentuk dari indikator keamanan transaksi, kebutuhan nasabah dan ketersediaan informasi pada website.

5.2 Keterbatasan

Penelitian saat ini mendapatkan beberapa keterbatasan yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya waktu yang diberikan untuk mencari responden dan cuaca yang kurang mendukung peneliti pun kesulitan untuk mencari calon responden.

2. Peneliti sering berpindah tempat karena kesulitan menemukan calon responden yang bersedia mengisi kuisioner dikarenakan tempat yang kurang mendukung seperti ATM, Mall, dll karena responden terburu-buru dan tidak dapat membantu dalam mengisi kuisioner.

5.3 Saran

1. Bagi perusahaan

Melihat pada hasil pengolahan data pada variable kualitas layanan terdapat tanggapan responden terendah pada indikator "internet banking CIMB Niaga mudah digunakan" sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah sering mengalami kendala tersebut. Oleh karena itu, disarankan perusahaan dapat memperbaiki kemampuan internet banking agar dapat dengan mudah digunakan dan dipahami oleh nasabah, tanggapan responden terendah berikutnya terdapat pada indikator "halaman website internet banking CIMB Niaga tidak macet" maka dapat dikatakan bahwa nasabah sering mengalami kendala ini oleh karena itu disarankan perusahaan dapat meningkatkan kembali kecepatan untuk mengakses aplikasi internet banking saat nasabah melakukan transaksi.

2. Bagi Peneliti lain

Peneliti di kemudian hari yang ingin mengadakan penelitian menyerupai penelitian ini dapat mengadakan lanjutan mengenai kualitas layanan internet banking dan dihubungkan dengan kepuasan atau loyalitas nasabah pengguna layanan tersebut.

Peneliti juga dapat memperluas cakupan penelitian di beberapa bank sekaligus sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi keseluruhan dari internet banking yang digunakan masyarakat luas.

Peneliti disarankan untuk lebih selektif dan mempertimbangkan tempat serta waktu yang digunakan atau dipilih untuk menyebar kuisioner.



DAFTAR RUJUKAN

- Ainul, dan Aniek. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya". *Journal of Business and Banking*. Vol. 4, (2), 245-260
- Amin, Muslim. 2016. "Internet Banking Service Quality and Its Implication on E-Customer Satisfaction and E-Customer Loyalty". *Internasional Journal of Bank Marketing*. Vol. 34 Iss 3 pp. 280-308
- Anwar Sanusi. 2011. "*Metodologi Penelitian Bisnis*". Salemba Empat.
- Anderson, R.E. and Srinivasan, S.S. (2003), "E-satisfaction and e-loyalty: a contingency framework", *Psychology & Marketing*, Vol. 20 No. 2, pp. 123-138.
- Alfian Tan, Paulus Sukpto, dan Carles Sitompul. 2014. "Pengembangan Dimensi Kualitas Layanan E-Banking dan Hubungan dengan Kepuasan serta Loyalitas Konsumen". *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol. 13, No. 1
- Chemingui, H. (2013), "Resistance, motivations, trust and intention to use mobile financial services", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 31 No. 7, pp. 574-592.
- Carter and Belanger, (2005), "The Influence of Perceived Characteristics of Innovating on e-Government Adoption" *Electronic Journal of e-Government* Volume 2 Issue 1 (11-20)
- Donald R. Cooper dan Pamela s. Schindler (2017), "*Metode Penelitian Bisnis*". Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Juliansyah Noor. 2014. "*Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*". Kencana
- Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (1996), "*Management Information System : Organization and Thechnology in the Networked Enterprise*" Upper Saddle River, New jersey 07458
- Mohammad Sadique khan and Siba Sankar Mahapatra. 2009 "Service Quality Evaluation In Internet Banking: an Empirical Study in India" *journal india culture and business management*, Vol.2, No. 1
- Nathan, Demyana. 2014. "The Relationship Among E-Service Quality Dimensions, Overall Internet Banking Service Quality, and Customer

Satisfaction In The USA”. *Journal of Modern Accounting and Auditing*. Vol. 10, (4), 479-493

Richard L. Daft (2008) “*Management*” Jakarta ; Salemba Empat.

Sohail, M.S. and Shaikh, N.M. (2008), “Internet banking and quality of service: perspectives from a developing nation in the Middle East”, *Online Information Review*, Vol. 32 No. 1, pp. 58-72.

Sutrisno Hadi. 2015.”*Metodologi Riset*”. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Stephen P. Robbins, David A. Decenzo dan Mary Coulter (2012) “*Fundamental of Management essential concepts and applications*” Pearson .

Supriyanto (2009), “*Metodologi Riset Bisnis*” Jakarta : PT Indeks.

Sugiyono (2015)”*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*” Bandung : Alfabeta

Sugiyono (2013)”*Metode Penelitian Management*” Bandung : Alfabeta

Tatik Suryani (2013) “*Perilaku Konsumen di Era Internet Implikasinya pada Strategi Pemasaraan*” Yogyakarta : Graha ilmu.

William M. Pride, Robert J. Hughes dan Jack R. Kapoor (2015) “*Pengantar Bisnis Introduction to Business*” Jakarta ; Salemba Empat.

