

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap Penggunaan *Internet Banking* Di Bank Central Asia Surabaya.
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh negatif signifikan terhadap Penggunaan *Internet Banking* Di Bank Central Asia Surabaya.
3. Keamanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Penggunaan *Internet Banking* Di Bank Central Asia Surabaya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki keterbatasan yaitu :

1. Terdapat beberapa kesulitan saat menyebarkan kuesioner, dikarenakan beberapa dari nasabah pengguna *Internet Banking* Bank Central Asia Surabaya tidak berkenan meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi kuesioner, dan ada juga beberapa responden yang mengisi kuesionernya kurang lengkap dengan tidak mencantumkan alamat dalam mengisi alamat responden.
2. Kesulitan dalam mengolah dan mengumpulkan data.

5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan saat ini, peneliti memberikan saran yang mungkin perlu dipertimbangkan oleh perusahaan maupun peneliti selanjutnya yang sehubungan penelitian saat ini agar penelitian ini memiliki manfaat yang positif. Adapun saran yang diberikan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Bank Central Asia Surabaya
 - a. Pada variabel pengaruh kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *Internet Banking* mengindikasikan bahwa Bank Central Asia mampu memberikan kepercayaan pada nasabah dan layanan kemudahan dalam bentuk fasilitas *Internet Banking* yang sangat baik terhadap pengguna atau nasabah Bank Central Asia dan memenuhi harapan nasabah yang memberikan fasilitas *Internet Banking* dengan baik.
 - b. Pada variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh tidak signifikan terhadap penggunaan *Internet Banking* mengindikasikan bahwa Bank Central Asia masih kurang dalam memberikan layanan kemudahan penggunaan dan adanya keamanan dalam fasilitas *Internet Banking* terhadap pengguna atau nasabah Bank Central Asia dan tidak memenuhi harapan nasabah. Bank Central Asia harus berupaya agar dalam pengoperasian *Internet Banking* dapat memberikan

layanan kemudahan penggunaan dengan baik dan keamanan yang akan aman dalam bertransaksi menggunakan fasilitas *Internet Banking*.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya untuk lebih merata dalam menyebarkan kuisioner yaitu keseluruhan lapisan usia responden.
- b. Untuk hasil yang lebih maksimal, maka disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengambil jumlah responden atau sampel lebih banyak lagi, serta menambahkan jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian.