

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel keandalan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak adalah terbukti. Arah hubungan keandalan terhadap kepuasan adalah positif, sehingga menunjukkan bahwa semakin handal layanan yang diberikan seperti tidak pernah macet saat memasukan informasi dan beroperasi sebagaimana mestinya maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah.
2. Variabel keamanan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BRI Tanjung Perak adalah tidak terbukti, semakin aman layanan yang diberikan seperti keamanan bertransaksi maupun mengirimkan data maka belum tentu dapat meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Variabel Efisiensi secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* Bank BRI Tanjung Perak tidak terbukti. Tidak adanya pengaruh efisiensi terhadap kepuasan yang berarti bahwa semakin efisien layanan yang

diberikan seperti situs yang beroperasi selama 24 jam, mudah menemukan informasi dan kecepatan saat login dan logout, maka belum tentu dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Variabel Ketanggapan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* Bank BRI Tanjung Perak adalah terbukti. Arah hubungan ketanggapan terhadap kepuasan adalah positif, sehingga menunjukkan bahwa semakin tanggap layanan yang diberikan seperti adanya kesediaan memberikan informasi dan solusi cepat ketika terjadi masalah, maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah.
5. Variabel Akses secara parsial juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking* Bank BRI Tanjung Perak adalah terbukti. Arah hubungan akses terhadap kepuasan adalah positif, sehingga menunjukkan bahwa semakin mudah akses layanan *internet banking* yang diberikan seperti kemudahan bank dihubungi, kemudahan akses, maupun kemudahan penggunaan teknologi, maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang diharapkan dapat diperbaiki oleh para peneliti berikutnya, antara lain.

1. Peneliti melibatkan subyek penelitian dalam jumlah terbatas, yakni sebanyak 100 orang, sehingga hasilnya belum dapat

digeneralisasikan pada kelompok subyek dengan jumlah yang besar..

2. Peneliti tidak membatasi sampel penelitian berdasarkan jenis penggunaan *internet banking* digunakan untuk kegiatan transaksi apa, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan dari nasabah. Peneliti juga tidak membatasi berapa lama telah menggunakan *internet banking* karena semakin lama nasabah telah menggunakan *internet banking* maka akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda jika dibandingkan dengan nasabah yang baru menggunakan *internet banking*.

5.3 **Saran**

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis penelitian sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait

1. Bagi bank penyedia layanan *internet banking*

Dalam menjaga agar tingkat kepuasan nasabah tetap selalu baik maka pihak bank penyedia layanan *internet banking* harus mengutamakan layanan yang mengedepankan kehandalan dari situs, dapat memberikan rasa aman yang terus menerus kepada nasabah, dapat diakses dari mana saja dan 24 jam membuat banyak penghematan waktu yang bisa dirasakan oleh nasabah jika dibandingkan dengan layanan perbankan konvensional. Memberikan ketanggapan yang cepat kepada setiap nasabah yang memiliki masalah, serta lebih

meningkatkan kemampuan akses yang lebih baik lagi dimasa mendatang maka bank penyedia layanan *internet banking* perlu melakukan edukasi kepada nasabah terkait dengan fitur-fitur yang bisa dimanfaatkan dalam *internet banking* tidak hanya bisa digunakan untuk mengecek saldo dan transfer.

2. Bagi penelitian selanjutnya
 - a. Beberapa variabel baru dapat ditambahkan dalam penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil prediksi yang berbeda. Variabel tersebut antara lain dapat berupa kredibilitas, akurasi, tampilan situs, penanganan masalah, pemenuhan kebutuhan, dan lainnya.
 - b. Perlu dilakukan pembatasan sampel penelitian sehingga proses pengambilan sampel menjadi lebih terstruktur. Pembatasan tersebut bisa berdasarkan sifat penggunaan *internet banking* dan lama telah menggunakan *internet banking*.
 - c. Penelitian selanjutnya menambahkan indikator variabel penelitian, dan lebih membedakan indikator antar variabel.