

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini dengan tujuan menjawab rumusan masalah. Berikut kesimpulan dalam penelitian ini:

1. Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya, dengan demikian kemudahan penggunaan terbukti dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.
2. Risiko berpengaruh tidak signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya, dengan demikian nasabah tetap menggunakan *internet banking* Bank Mandiri karena paham dengan risiko yang melekat.
3. Fitur Layanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya, dengan demikian fitur layanan terbukti dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.
4. Kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya, dengan

demikian kemudahan penggunaan, risiko, dan fitur layanan terbukti secara bersama – sama mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Setelah dilakukan penelitian, ditemukan beberapa keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini. Keterbatasan dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

1. Peneliti cukup kesulitan dalam mendapatkan responden mengingat kota surabaya yang luas dan pengguna Bank Mandiri yang menengah keatas..
2. Jangka Waktu pengembalian kuesioner dari responden yang terbilang cukup lama mengingat rata-rata besar responden adalah para pekerja swasta atau kantor dan sulit untuk meminta waktunya sebentar.
3. Meminta waktu responden untuk mengisi kuesioner penelitian mengingat responden adalah orang yang cukup sibuk dengan pekerjaannya.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran atau masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak terkait:

1. Bagi Bank Mandiri
  - a. Dilihat dari hasil olah data pada variabel kemudahan penggunaan, hasil terendah adalah item pernyataan mengenai kendala yang

dialami oleh nasabah saat bertransaksi dengan menggunakan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya. Saran yang dapat diberikan untuk Bank Mandiri dalam penggunaan *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya adalah terus meningkatkan kemudahan bagi pengguna ketika akan bertransaksi dengan cara setiap bulan atau 3 bulan sekali, pihak Bank Mandiri melakukan evaluasi dan pembaharuan pada *internet banking*.

b. Dilihat dari hasil olah data pada variabel fitur layanan, hasil terendah adalah item pernyataan mengenai terpenuhinya kebutuhan nasabah *internet banking* Bank Mandiri di Surabaya dalam bertransaksi. Saran yang dapat diberikan untuk Bank Mandiri adalah dengan cara meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan menginformasikan apa saja kelengkapan fitur layanan dari *internet banking* Bank Mandiri agar nasabah lebih mengetahui tentang kelengkapan fitur layanan tersebut sehingga nasabah mempunyai keyakinan dalam menggunakan layanan *internet banking* dan dapat memperluas jaringan akses layanan.

2. Bagi Penelitian selanjutnya yang akan mengambil tema sejenis maka sebaiknya menambah responden dengan menjangkau sampel dan populasi yang lebih luas, dengan harapan penelitian yang lebih signifikan. selain itu disarankan untuk menambah variabel bebasnya seperti persepsi manfaat, kepercayaan, pengaruh sosial, dan pengalaman nasabah agar penelitian yang dilakukan lebih kompleks

dan juga perlu mempertimbangkan objek atau produk penelitian yang akan digunakan dengan melihat perkembangan perbankan di Indonesia



## DAFTAR RUJUKAN

- Abu-Assi, H., Al-Dmour, H., & Al-Zu'bi, Z, 2014. Determinants of internet banking adoption in Jordan. *International Journal of Business and Management*, Vol 9, No 12, Pp 169-196.
- Alwan, Hussein Ahmad, 2016. "Determinants of Internet Banking adoption among Customers of commercial Banks: An Empirical Study in the Jordania Banking Sector". *International Jurnal of Business and Management*. Vol; 11, No.3 Pp 95-104
- Aroengbinang, 2017. *Mengatasi Transaksi Tidak Dapat Diproses Bank Mandiri*. (Online), (<https://www.thearoengbinangproject.com/mengatasi-transaksi-tidak-dapat-diproses-bank-mandiri/> diakses 1 april 2017 )
- Burhan Bungin, 2013. *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Edisi Pertama. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Fadare Oa, 2015. "A Survey on Percived Risk and Intention of Adoption Internet Banking". *Journal of Internet Banking and Commerce*. Vol; 21 Pp 101-125
- Hanafizadeh, Payam et al. 2014. "Mobile-Banking adoption by Iranian Clients". *Telematics and Informatics* 31. Pp 67-78
- Imam Ghozali, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS*. Edisi Tujuh. Semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Maryanto Supriyono, 2011. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta : Penerbit Andi,
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Tatik Suryani, 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Top Brand Award. 2017. *Top Brand Index 2016-2017*. (Online), (<http://www.topbrand-award.com/> di akses 6 april 2017)
- Van Voorhis C.R.W & Morgan B.L., 2007, "Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sampel Size". *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*. Vol; 3(2), Pp.43-50
- Yoon, Hyunn Shik, 2014. "Impacts Of Customers' Perceptions on Internet Banking Use with a Smart Phone". *Journal of Computer Information Systems*. Pp. 1-9