

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan baik secara deskriptif dan secara statistik dengan program SPSS 16,0 dapat di Tarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Pada variabel yang pertama yaitu kemudahan terhadap adopsi *internet banking* dapat disimpulkan bahwa Semakin tinggi nilai kemudahan ternyata tidak mempengaruhi kenaikan nilai adopsi *internet banking* hal ini disebabkan oleh adanya beberapa responden yang menganggap bahwa kemudahan dalam *internet banking* tidak berkontribusi terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya.
2. Pada variabel yang kedua yaitu keamanan terhadap adopsi *internet banking* dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi nilai keamanan ternyata tidak mempengaruhi kenaikan adopsi *internet banking* hal ini disebabkan oleh beberapa responden yang menganggap bahwa keamanan tidak berkontribusi terhadap adopsi *internet banking* BCA di Surabaya.
3. Pada variabel yang ketiga yaitu kepercayaan terhadap adopsi *internet banking* dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi nilai kepercayaan maka semakin tinggi nilai adopsi *internet banking* BCA di Surabaya hal ini disebabkan bahwa kepercayaan sangat mempengaruhi adopsi *internet banking* BCA di Surabaya.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan masih memiliki keterbatasan yaitu :

1. Terdapat beberapa kesulitan saat menyebar kuesioner Karena beberapa dari nasabah pengguna *internet banking* BCA di Surabaya tidak berkenan untuk mengisi kuesioner, dan beberapa responden yang mengisi kuesioner tidak lengkap dalam mengisi identitas responden, terdapat beberapa yang pertanyaan terbuka yang tidak terisi.

## 5.3 Saran

1. Bagi Bank BCA Surabaya

Bank harus lebih meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah karena kepercayaan dapat menjadi pertimbangan bagi nasabah untuk tetap menggunakan *Internet Banking* apabila kepercayaan nasabah menurun maka nasabah tidak akan melanjutkan pemakaian *internet banking*. Dan agar bank BCA di Surabaya berupaya meningkatkan kemudahan serta keamanan karena memiliki rata-rata jawaban responden yang rendah.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Agar mendapatkan penelitian yang baik oleh jawaban responden yang melalui kuesioner sebaiknya mencari responden yang serius dan benar-benar siap untuk mengisi kuesioner.
- b. Peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel seperti manfaat dan yang lainnya agar hasilnya lebih memuaskan.

- c. Peneliti selanjutnya sebaiknya lebih memperluas penyebaran kuesioner supaya tidak kesulitan mendapatkan responden yang bersedia untuk mengisi kuesioner.



## DAFTAR RUJUKAN

- Bambang Setiyo Pambudi Ahmad. 2014. Pengaruh Persepsi Manfaat PersepsiKemudahan Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap MinatUlang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking Studi pada Program Layanan I-Banking BRI. *Jurnal Studi Manajemen*, Vol.8, No. 1, April
- Cooper, R. Donald and Schinder S. Pamela. 2006. *Business research methods*. Boston: McGraw-hill.
- Daniel, Perkins Ed-Zilla dan Annan Jonathan.2013. Factors affecting the Adoption of Online Banking in Ghana: Implications for Bank Managers. *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*
- Donald R.Cooper & Pamela S.Schindler. 2006. "*Bussines Research Methods*", 9th edition. McGraw-Hill International Edition.
- Eni Noviarni.2014. "Analisis Adopsi Layanan Internet Banking Oleh Nasabah Perbankan Di Pekanbaru". *Jurnal Al-Iqtishad*, Edisi: 10 Vol. I
- Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imam Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kus, Radomir. 2013. *Deterministic Models in Epidemiology*. Thesis of Masaryk University.
- Umar Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mahiswaran Selvanathan, Pei Jun Tan, Tan Fei Bow, Mahadevan Supramaniam. 2016. "The Impact of Cost, Customer Experience, Ease of Use, and Trust towards Adoption of Online Banking".*International Business Research*; Vol. 9, No. 11 Malaysia: Canadian Center of Science and Education
- Mahendra Adhi Irmadhani dan Nugroho, 2012. "*Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*", *Kajian Pendidikan & Akuntansi Indonesia, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, Vol11, No 3 2012.

- Malhotra, Naresh K. 2004. *Marketing Research: An Applied Orientation*, Pearson education, Inc., Fifth Edition, New Jersey, USA
- Morissan.2012. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: kencana
- Nassuora Bassam, Ayman 2013: 913-918 “*Understanding Factors Affecting the Adoption of M-Commerce by Consumers*”.
- Noor Juliansyah. 2013. *Metode penelitian. Skripsi, tesis, disertai karya ilmiah*.
- Radomir, L. and Nistor, C.V., 2014. Comparing the original and the revised SSTQUAL scale among high-educated consumers in Romania. *Procedia Economics and Finance*, 15, pp.926-934.
- S. Fatemeh Sakhei, Ahmad J. Afshari, Ezzatollah Esmaili. 2014. “The Impact of Seviles Quality on Customer Satisfaction in Internet Banking”. *Journal of mathematics and Computer Science vol 9. Pp 33-40*.
- Sid L. Huff Victoria University of Wellington, 2000. *Mobile Business Research Published in: Emergence, Current Status, and Future Opportunities*. Sid.Huff@vuw.ac.nz
- Sohrabi, Maryam, Julie Yew Mei Yee, and Robert Jeyakumar Nathan. "Critical Success Factors for the Adoption of e-banking in Malaysia." *International Arab Journal of e-Technology* 3.2 (2013): 76-81.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Tatik Suryani. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet “Implikasi pada strategi Pemasaran”*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Uma Sekaran. 2006. *Research Methods for Business*, 3Rd Edition, John Wiley & Sons Inc.
- Umar. 2002. “*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*”. Cetakan kedua. Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta
- V. Venkatesh and F. D. Davis. 2000 “*A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies,*” *Manage. Sci.*

Wiji Nurastuti. 2011. *Teknologi perbankan*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu

Zulganef. 2006. *Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya menggunakan AMOS 5*. Bandung.

