

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan cara pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan di Surabaya sebanyak delapan puluh responden nasabah pengguna internet *banking* Bank Mandiri. Adapun hasil yang diperoleh dengan melakukan analisis data deskriptif dan statistik dengan menggunakan SPSS 16.0, sehingga didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik individu berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan internet *banking* di Surabaya
2. Kualitas sistem berpengaruh positif tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan internet *banking* di Surabaya.
3. Pengaruh sosial berpengaruh positif signifikan keputusan menggunakan internet *banking* di Surabaya.
4. Internet banking Bank Mandiri yang terdiri dari dimensi karakteristik individu, kualitas sistem dan pengaruh sosial secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan menggunakan internet banking Bank Mandiri di Surabaya.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan, adanya beberapa keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti, di antaranya yaitu :

1. Kesulitan mendapatkan nasabah di lokasi kantor cabang bank yang tidak di perbolehkan untuk menyebarkan kuesioner tanpa ada izin tertulis atau proposal dari peneliti. Sehingga penyebaran kuesioner di lakukan pada tempat lain seperti Instansi Perkantoran, Kampus, beberapa gerai ATM cabang Bank Mandiri di Surabaya, *Food Court* di Mall dan Taman Bungkul yang berpotensi mendapatkan responden sesuai kriteria dalam penelitian ini.
2. Adanya beberapa responden yang tidak berkenan atau menolak untuk mengisi kuesioner dan beralasan tidak ada waktu.

### **5.3 Saran**

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang telah diuraikan di atas, adanya beberapa saran dari peneliti yang mungkin bermanfaat bagi pihak terkait, diantaranya yaitu :

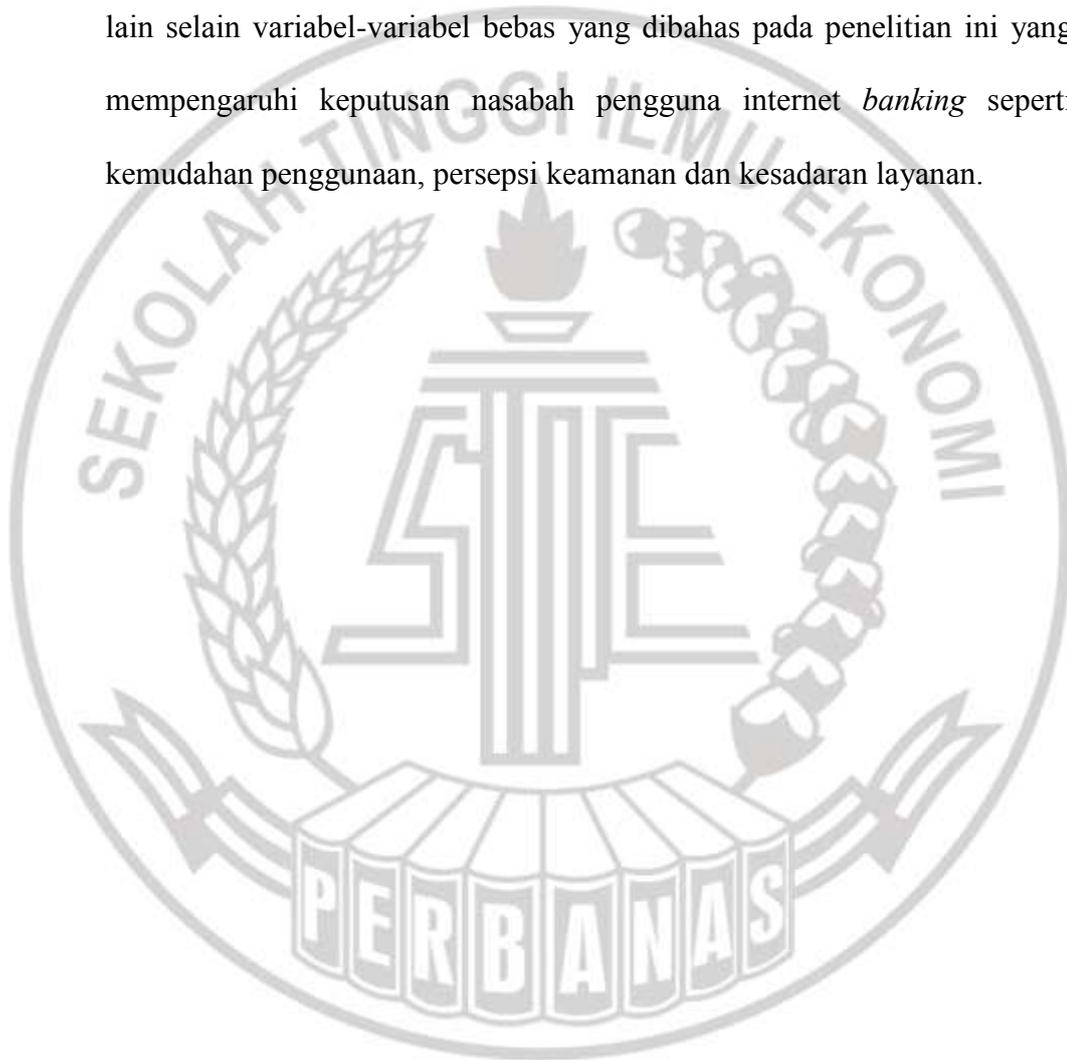
1. **Saran Bagi Bank Mandiri Surabaya**

Berdasarkan penelitian hasil analisis deskriptif pada variabel karakteristik individu dan kualitas sistem pada indikator memiliki nilai terendah KI2 dan KS7 dengan item pernyataan “bertransaksi internet *banking* Bank Mandiri sesuai dengan usia”, dan “merasa aman ketika menggunakan *internet banking* Bank Mandiri.”, karena nasabah kurang setuju dengan penetapan usia dalam bertransaksi menggunakan internet Bank Mandiri, dan hasilnya yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah internet *banking* Bank Mandiri. Sehingga Bank Mandiri disarankan agar konsistensi terhadap fasilitas yang telah ada dan meningkatkan kualitas

agar nasabah merasa aman dalam bertransaksi internet *banking* sehingga nasabah tetap *loyal* menggunakan internet *banking* Bank Mandiri.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lain selain variabel-variabel bebas yang dibahas pada penelitian ini yang mempengaruhi keputusan nasabah pengguna internet *banking* seperti kemudahan penggunaan, persepsi keamanan dan kesadaran layanan.



## DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Ghoni. 2012. Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Pribadi Dan Psikologi Terhadap Perilaku Konsumen. *Jurnal Psikologi* Vol. 12, No 8:176-187.
- Daneshgاده Salva. 2014. Empirical Investigation Of Internet Banking Usage: The Case Of Turkey. *Journal of Management* Vol. 16, No.4:322-331.
- DeLone, W, and McLean E.R. 2014. The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of Management Information Systems*. Vol. 12, No.6:275-287
- Elly Setiadi, 2011. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Kencana.
- Imam Ghozali 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi Edisi 7*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jaysairi. 2015. Adoption Internet Banking In Sri Lanka : An Extension To Technology Acceptance Model. *Journal of Management Banking* Vol. 15, No 5:167-177.
- Juliansyah Noor, 2011, *Metodologi Penelitian*, Prenada Media Group, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta : Erlangga
- Robbins, Stephen P. 2007. *Perilaku Organisasi* ed.10. Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Ni Made Sri Rukmayati, 2016. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *Jurnal sistem informasi*. Vol. 8, No.4:215-224
- Sugiyono. 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : ALFABETA.
- Supriyono. 2015. Pengaruh Faktor Budaya, Sosial, Individu Dan Psikologis Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Di Indomaret.
- Sapto Supriyanto. 2014. Pengaruh Karakteristik Individu Dan Karakteristik Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Departemen Engineering Technical Development & Support PT. VALE INDONESIA Tbk. *Jurnal Motivasi Kerja* Vol. 12, No 7:132-144.

Winda Septiani,. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO))  
*Jurnal sistem informasi*. Vol. 6, No.5:251-224

Yong Hang Hoe, 2013. Investigating the Factors Adoption of Internet Banking in Malaysia: Adopters perspective. *Journal of Management Banking* Vol. 8 No. 19:24-31

