

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

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

1. Harapan terhadap kinerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan *internet banking* pada pengguna *internet banking* BNI di Surabaya. Jika harapan kinerja meningkat sedikit saja maka niat menggunakan *internet banking* akan meningkat relatif banyak. Oleh karena itu, harapan terhadap kinerja berpengaruh terhadap niat menggunakan *internet banking*.
2. Niat menggunakan *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *internet banking* pada nasabah bank BNI di Surabaya. Jika niat menggunakan *internet banking* bertambah sedikit saja maka penggunaan *internet banking* BNI di Surabaya akan meningkat relatif banyak. Oleh karena itu, niat menggunakan *internet banking* akan mempengaruhi penggunaan *internet banking* BNI di Surabaya.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut :

Peneliti sedikit kesulitan untuk mendapatkan responden ketika membagi kuesioner dikarenakan beberapa responden tidak bersedia untuk mengisi kuesioner dengan alasan tidak punya banyak waktu maupun sedang sibuk.

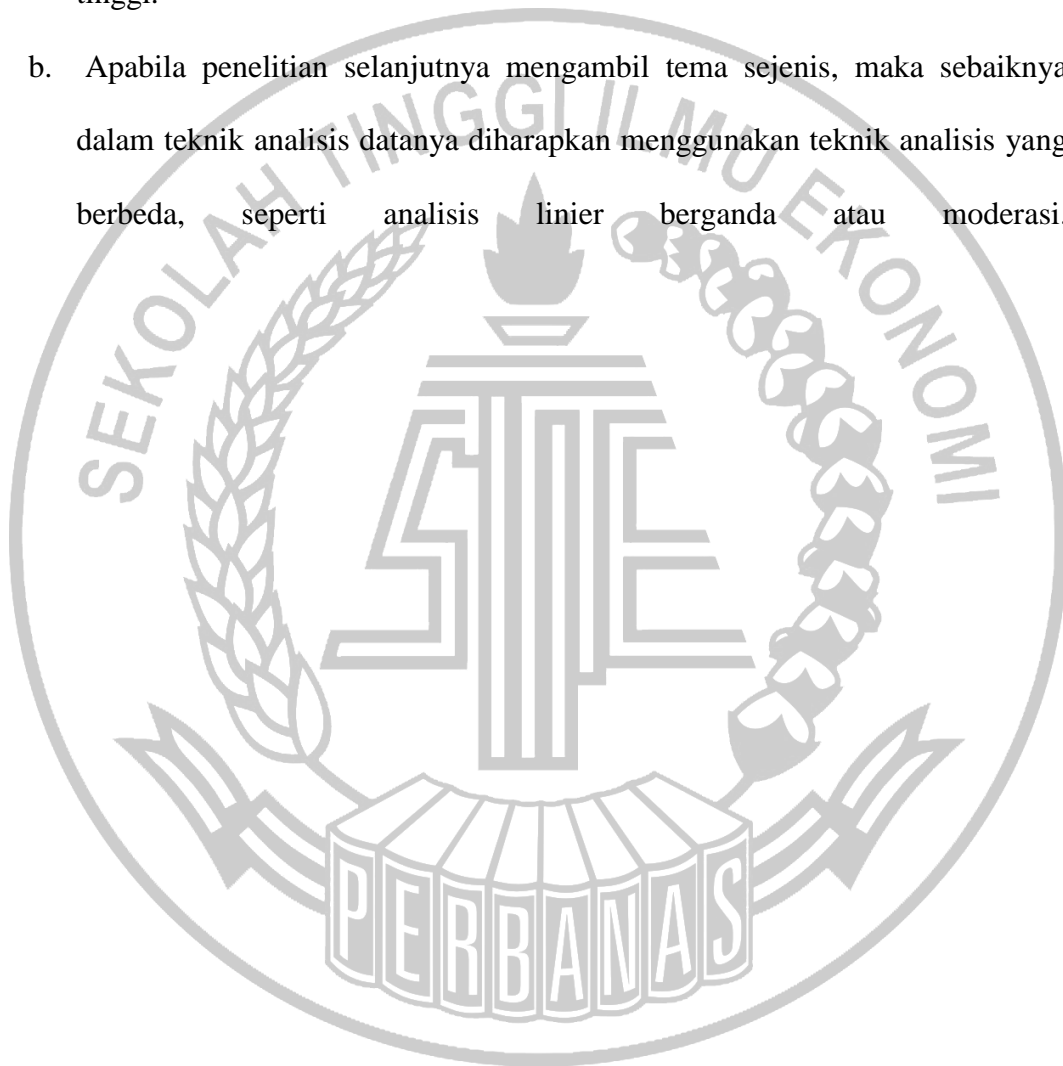
### 5.3 Saran

Berdasarkan penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang telah diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Bank BNI di Surabaya
  - a. Dari analisis data pada indikator HK 4 yang menunjukkan hasil rendah, saran yang diberikan adalah Bank BNI diharapkan meningkatkan kinerja *internet banking* agar lebih banyak lagi nasabah yang melakukan transaksi menggunakan layanan tersebut.
  - b. Dari hasil analisis data, saran yang dapat diberikan adalah Bank BNI Surabaya diharapkan menambah fitur-fitur produk, mengadakan promosi-promosi serta lebih sering melakukan pameran agar *internet banking* BNI makin berkembang dan di kenal masyarakat luas sehingga menambah niat nasabah untuk menggunakan *internet banking* BNI sesuai dengan hasil yang ada pada indikator NM1 yang cukup rendah.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Pada Uji Statistik dengan menggunakan Smart PLS versi 2.0 didapatkan nilai R-square yang cenderung kecil dikarenakan hanya terdapat satu

variabel Eksogen dan satu variabel Mediasi yang mempengaruhi variabel Endogen. Maka untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel eksogen seperti pengaruh sosial, kondisi yang mempengaruhi, harapan usaha, harga, motivasi hedon dan kebiasaan agar hasil *R-Square* tinggi.

- b. Apabila penelitian selanjutnya mengambil tema sejenis, maka sebaiknya dalam teknik analisis datanya diharapkan menggunakan teknik analisis yang berbeda, seperti analisis linier berganda atau moderasi.



## DAFTAR RUJUKAN

- Albery, I.P., dan Munafo, M. 2011, *Psikologi Kesehatan*, edisi ke-1,. Palmall, Yogyakarta, hal : 211 – 212
- Anwar Sanusi, 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta
- Carolina Martins, Tiago Oliveira, Ales Popovic. 2013. *Understanding the Internet Banking Adoption: A Unified Theory of Acceptance and Use of Technology and Perceived Risk Application*
- Chou, D. and Chou, A.Y. 2012. *A guide to the Internet revolution in banking*. Information Systems Management, 17(2), 51-7.
- Furst, Karen and Lang, William W. and Nolle, Daniel E., Internet Banking: Developments and Prospects September 1, 2013. *Office of the Comptroller of the Currency Economic and Policy Analysis Working Paper No. 2000-9*.
- Imam Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : BP Universitas Diponegoro Edisi 7
- Jorge Arenas-Gaitan, Begona Peral-Peral, Maria Angelas Ramon-Jeronimo. 2015. Elderly and Internet Banking: an Application of UTAUT2, *Journal of Internet Banking and Commerce*
- Kotler, Philip. Keller, K Lane, 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1 dan 2, Penerbit Erlangga, Jakarta R.Kristoforus Jawa Bendi dan Sri Andayani melakukan penelitian pada tahun 2013 dengan judul “Analisis Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Menggunakan Model UTAUT”.
- Misbahudin, Iqbal Hasan, 2013, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Mudrajad, Kuncoro. 2013. “*Mudah Memahami dan menganalisis Indikator ekonomi*”. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Rineka. Cipta. Jakarta
- R.Kristoforus Jawa Bendi dan Sri Andayani. 2013. *Analisis Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Menggunakan Model UTAUT*
- Rose & Hudgins 2010: *701 Bank Management And Financial Services*
- Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta.PT. Bumi Aksara.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Venkatesh, V., and Davis, F.D. 2003, "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Fourp Longitudinal Field Studies," *Management Science*, Vol.46, No.2, Pebruari, pp.186-204.

([www.namafb.com](http://www.namafb.com), diakses 6 Maret 2017)

([www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com), diakses 6 Maret 2017)

([www.lapor.net](http://www.lapor.net), diakses 18 Maret 2017)

([www.kompas.com](http://www.kompas.com), diakses 17 Maret 2017)

