

BAB V

PENUTUP

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet hal ini diargumentasikan berdasarkan hasil olah data dengan regresi linear berganda yang menunjukkan bahwa nilai t tabel = 0,276 dan t hitung sebesar 4.566 dan nilai Sig. $t = 0.000 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa antara bukti fisik dan kepuasan memiliki hubungan dan memberikan pengaruh diantara keduanya. Oleh karena itu, semakin tinggi pengaruh kualitas layanan *internet banking* BSM dari segi bukti fisiknya seperti keakuratan informasi, relevansi informasi, kebermanfaatan bagi pengguna, fitur-fitur yang jelas, desain internet banking, serta petunjuk penggunaan secara signifikan maka akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BSM di D.I.Yogyakarta.
2. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet hal ini diargumentasikan berdasarkan hasil olah data dengan regresi linear berganda yang menunjukkan bahwa nilai t tabel = 0,242 dan t hitung sebesar 3.835 dan nilai Sig. $t = 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa antara keandalan dan kepuasan nasabah memiliki

hubungan dan memberikan pengaruh diantara keduanya. Oleh karena itu, semakin tinggi pengaruh kualitas layanan *internet banking* BSM dari kehandalan seperti proses transaksi yang tepat, kemudahan dalam penggunaan, proses transaksi yang cepat, fitur-fitur yang lengkap mulai dari pembayaran pajak hingga pembayaran uang sekolah, serta menyediakan data-data mutasi rekening pada tahun sebelumnya secara signifikan maka akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BSM di D.I.Yogyakarta.

3. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet hal ini diargumentasikan berdasarkan hasil olah data yang menunjukkan bahwa nilai t tabel = 0.323 dan t hitung sebesar 5.060 dan nilai Sig. t $0.000 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa antara jaminan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan dan memberikan pengaruh diantara keduanya. Oleh karena itu, semakin tinggi pengaruh kualitas layanan *internet banking* BSM dari segi jaminan seperti keamanan data-data nasabah, memiliki sistem keamanan yang tinggi, pemberitahuan perubahan *user ID* dan *password* setiap *log in* dan ketersediaan *call center* untuk dihubungi secara signifikan maka akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BSM di D.I.Yogyakarta.
4. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet hal ini diargumentasikan berdasarkan hasil olah data yang menunjukkan bahwa nilai t tabel = 0.230 dan t hitung sebesar 3.858 dan nilai

Sig. $t = 0.000 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa antara bukti fisik dan kepuasan memiliki hubungan dan memberikan pengaruh diantara keduanya. Oleh karena itu, semakin tinggi pengaruh kualitas layanan *internet banking* BSM dari segi daya tanggap secara seperti pemberitahuan atas keberhasilan atau kegagalan dalam bertransaksi, memberikan penjelasan prosedur layanan *internet banking* yang jelas, membantu melakukan transaksi yang cepat dan kemampuan petugas call center untuk peduli pada permasalahan nasabah signifikan maka akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BSM di D.I.Yogyakarta.

5. Bukti fisik, kehandalan, jaminan dan daya tanggap secara keseluruhan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan hal ini berdasarkan pada hasil olah data dari uji F atau uji simultan dengan hasil F hitung sebesar 78,298 dengan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ yang menunjukan variabel independen memiliki hubungan dengan variabel dependen dan memberikan pengaruh diantara keduanya. Nilai koefisien determinasi pada kualitas layanan hampir mendekati angka 1 yaitu 71,4% yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabah hampir sepenuhnya dipengaruhi oleh variabel independen dan sisanya 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Oleh karena itu semakin baik kualitas layanan *internet banking* secara keseluruhan maka akan semakin mampu meningkatkan kepuasan nasabah pengguna *internet banking* BSM D.I.Yogyakarta.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan, sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti fenomena pada satu titik waktu tertentu atau yang dinamakan dengan metode *Cross Sectional*, sehingga pengambilan data hanya dilakukan satu kali dan tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan dinamika perubahan kondisi atau hubungan dari populasi yang di amatinya.
2. Peneliti tidak dapat mengambil data dari nasabah dari kantor-kantor Bank Syariah Mandiri secara langsung dikarenakan hambatan dalam perizinan sehingga dalam penyebaran kuesioner dilakukan secara acak.

C. Saran

1. Penelitian yang akan datang sebaiknya untuk melakukan pengambilan data lebih dari satu kali sehingga data yang dihasilkan akan lebih baik dan dapat menjelaskan dinamika dari perubahan kondisi populasi yang diamati.
2. Penelitian yang akan datang sebaiknya mempunyai data pasti mengenai jumlah populasi dan data primer lainnya untuk memperkuat hasil penelitian serta menambah jumlah variabel yang termasuk dalam kualitas layanan situs internet banking sehingga hasil yang akan didapatkan akan lebih bervariasi dan lebih baik.
3. Untuk pihak bank sebaiknya lebih memperhatikan kualitas layanan internet banking seperti bukti fisik, kehandalan, jaminan dan daya tanggap sehingga nasabah akan merasa nyaman dan aman ketika akan menggunakan internet banking karena bukti fisik, kehandalan, jaminan dan daya tanggap memiliki

pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah pengguna *internet banking*.