

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Persepsi teknologi informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian ulang *internet banking*. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi tentang perkembangan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap minat pemakaian ulang nasabah.
- b. Kemudahan tidak berpengaruh terhadap pemakaian ulang *internet banking*. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan yang rendah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian ulang *internet banking*.
- c. Resiko penggunaan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap pemakaian ulang *internet banking*. Hal ini menunjukkan bahwa kecilnya resiko yang ditimbulkan oleh *internet banking*, tidak mempengaruhi tingkat pemakaian ulang *internet banking*.
- d. Fitur layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemakaian ulang *internet banking*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lengkap aplikasi yang disediakan oleh *internet banking*, maka akan meningkatkan pemakaian ulang *internet banking*.

- e. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel persepsi teknologi informasi, kemudahan, resiko dan fitur layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian ulang *internet banking*.

1.2. Keterbatasan Penelitian

Sekalipun penelitian ini telah dirancang dengan baik, namun hasil penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Beberapa keterbatasan yang mungkin mengganggu hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya jumlah sampel pada penelitian ini dikarenakan singkatnya waktu dalam melakukan penelitian.
2. Penelitian ini menggunakan responden dengan jabatan yang berbeda-beda. Jabatan responden yang berbeda dan dengan presentase yang tidak seimbang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian.
3. Kemungkinan adanya bias yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara peneliti dan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.
4. Keterbatasan lainnya juga ada pada data-data yang diperoleh melalui kuesioner, terutama kuesioner yang mengalami pengalihbahasaan oleh peneliti sebelumnya, sehingga mengalami pembiasan.

1.3.Saran

Saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya dalam mengembangkan *internet banking* bank juga memperhatikan bagaimana persepsi nasabahnya terhadap perkembangan teknologi informasi. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan menawarkan fasilitas internet banking pada konsumen yang berinteraksi dengan customer service.
2. Untuk lebih meningkatkan pemakaian ulang *internet banking* maka bank sebaiknya meningkatkan kemudahan yang diberikan oleh *internet banking* bagi nasabah dan perusahaan juga memberikan kesadaran kepada nasabah bahwa penggunaan internet banking juga memiliki resiko sehingga terjadi pemahaman pada nasabah akan resiko dengan menggunakan internet banking
3. Fitur layanan mempunyai pengaruh yang kuat dengan variabel minat ulang nasabah menggunakan internet banking, maka diharapkan perusahaan tetap *update* fitur-fitur yang dibutuhkan oleh nasabah. Adanya kelengkapan fitur akan memudahkan nasabah dalam mendukung aktivitasnya sehingga nasabah akan terus menggunakan internet banking.
4. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mengembangkan dan menambahkan variabel kepuasan pemakai atau tingkat kepercayaan nasabah.