

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam menggunakan layanan *internet banking* ada banyak keuntungan yang diperoleh nasabah. Nasabah tidak perlu repot-repot pergi ke ATM atau bank untuk melakukan transfer uang dan nasabah bisa mengecek saldo kapan pun dimana pun dengan laptop, tablet, atau gadget lainnya, serta nasabah dapat melakukan pembayaran dengan menggunakan *internet banking*.
2. Terdapat hubungan yang kuat antara layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0.637 atau 63,7% yang artinya variabel layanan *e-banking* (X) mempengaruhi variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 63,7%

dan sisanya 36,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah. diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 2.012 dan nilai t_{hitung} sebesar 9.082 ($9.082 > 2.012$).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Menurut data hasil penelitian, pengaruh layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang sudah sangat baik. Oleh karena itu Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Serang perlu mempertahankan kinerja bank khususnya pada layanan *internet banking*. umumnya pada layanan produk atau layanan produk lain yang diberikan pada nasabah agar tetap terjaga dan dapat bertahan dalam persaingan dunia.
2. Menurut data hasil penelitian pengaruh layanan *internet banking* mempunyai pengaruh yang baik terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi manajemen bank perlu mengkaji lebih

dalam lagi mengenai kebutuhan dan keinginan nasabahnya melalui karakteristik responden yang menggunakan layanan *internet banking* serta melakukan perubahan-perubahan lain yang dapat meningkatkan layanan *internet banking*. Hal ini perlu dilakukan karena diketahui persaingan antar bank menjadi sangat ketat jika bank tidak mampu beroperasi secara efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi berupa *internet banking* tersebut.

3. penulis berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya. Apabila ditemukan kekurangan dan keterbatasan pada penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dan perbaikan.
4. Karena penelitian ini hanya dibatasi pada pengaruh layanan *internet banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Serang, maka peneliti menyerahkan kepada peneliti selanjutnya untuk menembangkan pada faktor lain diluar layanan *internet banking* yang juga mempunyai pengaruh pada kepuasan nasabah. Sehingga diharapkan hasil penelitian tersebut dapat menambah khazanah keilmuan.