

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil deskriptif statistik menunjukkan bahwa rata-rata skor kebebasan sebesar 4,09, yang berarti bahwa nasabah dapat bebas berinteraksi langsung bank tanpa harus datang langsung ke bank yang bersangkutan, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan pihak bank. Rata-rata skor kesenangan sebesar 3,97, yang bermakna bahwa penggunaan *internet banking* merupakan hal yang menyenangkan bagi nasabah. Rata-rata skor keamanan sebesar 4,12, yang bermakna bahwa Bank Rakyat Indonesia Cabang Bontang penyedia aplikasi *internet banking* menjamin keamanan dalam bertransaksi karena memiliki teknologi yang dipercaya dan sistem yang baik. Sedangkan variabel kepuasan nasabah memiliki nilai skor rata-rata sebesar 4,14, yang bermakna bahwa responden merasa puas dengan layanan *internet banking*.

2. Kebebasan, kesenangan dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan analisa regresi berganda $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($76,379 > 2,70$) sedangkan nilai probabilitasnya lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Sedangkan nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,698. Angka ini menunjukkan

bahwa variabel kebebasan, kesenangan dan keamanan dapat menjelaskan variasi atau mampu memberikan kontribusi terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 69,8%.

3. Kebebasan, kesenangan dan keamanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$).
4. Kebebasan berpengaruh dominan terhadap terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan koefisien regresi paling besar yaitu sebesar 0,330 dibandingkan kesenangan sebesar 0,206 dan keamanan sebesar 0,239.

B. Saran

1. Dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah *internet banking*, maka langkah yang dapat ditempuh oleh pimpinan bank adalah melalui peningkatan kualitas sistem informasi.
2. Bagi peneliti lain yang berminat melakukan kajian ulang terhadap penelitian ini, diharapkan dapat melakukan pengembangan dan perbaikan terhadap penelitian ini. Perbaikan dan pengembangan tersebut dapat dilakukan melalui: penambahan beberapa variabel lain yang secara teoritis dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, serta menggunakan responden yang lebih banyak. Dengan perbaikan dan pengembangan tersebut diharapkan hasil penelitiannya akan lebih baik dan bermanfaat.