

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh kehandalan dan keselamatan terhadap kepuasan penggunaan internet banking
2. Adanya pengaruh efisiensi transaksi terhadap kepuasan penggunaan internet banking
3. Adanya pengaruh dukungan pelanggan terhadap kepuasan penggunaan internet banking
4. Adanya pengaruh keamanan terhadap kepuasan penggunaan internet banking
5. Adanya pengaruh kinerja terhadap kepuasan penggunaan internet banking
6. Adanya pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan internet banking
7. Adanya pengaruh layanan konten terhadap kepuasan penggunaan internet banking
8. Tidak ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan penggunaan internet banking

5.2 Saran

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.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah *internet banking*, maka langkah yang dapat ditempuh oleh pimpinan bank adalah melalui peningkatan kualitas sistem informasi.

