

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh pengetahuan nasabah, reputasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* dengan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan uji t atau secara parsial terhadap tiga variabel bebas yang meliputi pengetahuan nasabah (X1), reputasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) diketahui bahwa terdapat satu variabel saja yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu variabel kualitas pelayanan (X3) karena nilai  $t_{hitung}$  dari variabel tersebut lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ), sedangkan dua variabel lainnya yaitu pengetahuan nasabah (X1) dan reputasi (X2) tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin karena nilai  $t_{hitung}$  dari kedua variabel tersebut lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} < t_{tabel}$ ). Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t) pada tabel

Coefficients, dilihat dari nilai  $t_{hitung}$  maka variabel yang memiliki nilai tertinggi adalah variabel kualitas pelayanan (X3). Ini berarti variabel kualitas pelayanan (X3) yang memiliki pengaruh paling besar terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,800 dengan nilai sig. 0,000.

2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dengan uji f atau secara simultan diperoleh nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar 21,448, nilai tersebut lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  ( $21,448 > 2,70$ ). Sementara nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan ( $\alpha = 5\%$  atau 0,05). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti variabel bebas (X) yang terdiri dari pengetahuan nasabah (X1), reputasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah (Y) menggunakan *internet banking* di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh pengetahuan nasabah, reputasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, maka penulis memberikan saran, yaitu sebagai berikut:

1. Melihat dari hasil analisis yang telah dilakukan dengan uji t atau secara parsial terdapat variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Untuk variabel yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan internet banking adalah variabel kualitas pelayanan, maka diharapkan kepada pihak terkait terutama PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dapat mempertahankan atau lebih meningkatkan lagi variabel yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking*, seperti memberika penjelasan yang lebih mendalam tentang *internet banking* agar nasabah lebih memahami tentang *internet banking* sehingga tertarik untuk menggunakan *internet banking* dan juga harus lebih memahami keluhan-keluhan nasabah yang lain serta mengutamakan apa yang diinginkan oleh nasabah.
2. Untuk variabel yang tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* yaitu variabel pengetahuan nasabah dan reputasi, maka diharapkan agar pihak PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin tidak mengabaikan variabel tersebut akan tetapi pihak bank perlu memberikan sosialisasi kepada nasabah tentang keuntungan yang didapat jika menggunakan *internet banking* dimasa sekarang dan yang akan datang yaitu dengan cara memberikan edukasi tentang *internet banking* kepada nasabah salah satunya adalah

keuntungan yang didapat nasabah apabila menggunakan *internet banking*.