

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Fasilitas *internet banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin memiliki pengaruh positif dan berkorelasi kuat terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Hal ini telah dibuktikan dengan penelitian yang mana diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,858 + 0,471X$. Dan hasil uji regresi linear sederhana berdasarkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Sedangkan berdasarkan pada nilai t, maka diketahui t_{hitung} sebesar $11,241 > 1,984$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (fasilitas *internet banking*) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan nasabah). Serta berdasarkan koefisien korelasi yakni tingkat hubungan antar variabel X dan Y adalah berkorelasi kuat karena $0,750 > 0,60$. Hal ini berarti bahwa hipotesis nol (H^0): tidak ada pengaruh antara fasilitas *internet banking* terhadap kepuasan nasabah, yakni ditolak. Sedangkan hipotesis satu (H^1): ada pengaruh antara fasilitas *internet banking* terhadap kepuasan nasabah, yakni diterima.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi pihak Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin agar dapat memberikan sosialisasi kepada nasabah tentang keuntungan

menggunakan fasilitas *internet banking*, sehingga penggunaan fasilitas *internet banking* ini juga digunakan di semua kalangan nasabah bukan hanya kalangan muda saja.

Bank juga perlu menyediakan tampilan aplikasi yang menarik dan mudah dipahami oleh nasabah, memberikan kemudahan akses dengan internet berkecepatan rendah, sehingga *internet banking* dapat diakses di perkotaan maupun pedesaan. Dan juga disarankan untuk menambahkan notifikasi apabila ada transfer masuk ke rekening dari rekening lain, menyediakan pembayaran e-book dan e-journal berbayar. Serta untuk setiap fitur transaksi yang ingin digunakan harus diakses menggunakan kata sandi, selain itu juga dapat menggunakan pola, sidik jari, atau pindai wajah jika nasabah lupa kata sandi yang digunakan.

Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan variabel fasilitas *internet banking* yang merupakan variabel yang memengaruhi kepuasan nasabah, maka bank harus selalu berinovasi sesuai keinginan nasabah. Sehingga kepuasan nasabah dapat selalu terpenuhi. Dan untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lebih lanjut lagi. Seperti menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan fasilitas *internet banking*.