

## BAB 5

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan penulis terhadap analisis kualitas layanan *internet banking* dalam meningkatkan kesetiaan nasabah di lima bank dengan aset terbesar di Indonesia diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Responden masih banyak yang tidak *aware* atas fasilitas-fasilitas selain fasilitas utama seperti informasi saldo, transfer, *payment gateway*, dan pembelian pulsa isi ulang. Selain itu, pengetahuan responden mengenai kliring juga kurang dikarenakan banyak responden yang tidak mengetahui mengenai kliring.
2. Dari dimensi *tangibility*, *empathy*, *reliability*, dan *assurance*, mayoritas responden sudah merasa puas. Menurut hasil statistik, terdapat hubungan yang signifikan dengan kesetiaan nasabah. Tetapi ada kekurangan penulis dalam melakukan penelitian dari dimensi *responsiveness* ini yaitu tidak menanyakan pendapat responden mengenai hubungan dimensi ini terhadap kesetiaan nasabah.
3. Penelitian lebih lanjut mengenai dimensi *responsiveness* melalui wawancara memberikan jawaban bahwa mayoritas responden menganggap bahwa jika terdapat indikator *call customer service* dapat meningkatkan kesetiaan nasabah karena pengguna dapat lebih puas atas layanan (tanggapan) yang diberikan oleh bank.

Dari penelitian yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa hipotesis penulis diterima yaitu kualitas layanan *internet banking* dapat meningkatkan kesetiaan nasabah.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis mengajukan beberapa saran kepada bank yang memiliki fasilitas *internet banking* agar bisa lebih memberikan informasi mengenai fasilitas-fasilitas yang dimiliki. Karena banyak responden yang tidak mengetahui seluruh fasilitas yang diberikan sehingga fasilitas yang disediakan oleh bank di *internet banking* nya menjadi sia-sia. Selain itu, kualitas layanan dalam *internet banking* yang

diberikan juga harus terus ditingkatkan agar para nasabah tidak pindah menggunakan *internet banking* bank lain.

Dengan beberapa saran yang diajukan ini peneliti berharap pihak bank yang membaca penelitian ini dapat terus berkembang menjadi bank dengan *internet banking* yang lebih baik dan mendapat kesetiaan dari nasabahnya. Bagi bank yang belum memaksimalkan *internet banking* nya, diharapkan dapat menjadi pemikiran kembali untuk memaksimalkan fasilitas tersebut demi terciptanya kesetiaan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Buttle, F. (2004). *Customer Relationship Management*. London: John Tumbull.
- Hall, J. (2008). *Accounting Information Systems 6th edition*. Mason: South Western College.
- Kasper, H., Helsdingen, P. V., dan Gabbott, M. (2006). *Service Marketing Management: A Strategic Perspectives.-2nd edition*. The Atrium: John Wiley dan Sons Ltd.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing 16th edition*. Edinburgh Gate: Pearson.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15 edition*. London: Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- O'Brien, J. A., dan Marakas, G. M. (2009). *Management Information Systems 9th edition*. Boston: Mc Graw-Hill Irwin.
- Romney, M. B., dan Steinbart, P. J. (2012). *Accounting Information Systems 12th edition*. New Jersey: Pearson.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. (2013). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Tjiptono, F. (1999). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Wilkinson, J. W. (1993). *Accounting Information Systems: Essential Concepts and Application 2nd edition*. London: John Wiley dan Sons, Inc.

Wilkinson, J. W., Cerullo, M. J., Raval, V., dan Wong-On-Wing, B. (2000). *Accounting Information Systems: Essential Concepts dan Applications 4th edition*. New York: John Wiley dan Sons Ltd.

### **Jurnal**

Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia. (2002). *Internet banking di Indonesia. Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan* , 37-65.

Istanto, Yuni. (2005). *Pengaruh Intervensi Pelayanan dan Desain Fasilitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang*, 42-55.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing Volume 49* , 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing Volume 64 Number 1* , 12-40.

Tileng, M. Y., Utomo, W. H., dan Latuperissa, R. (2013). Analysis of Service Quality using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City. *International Journal of Computer Applications (0975-8887) Volume 70-No. 19, May 2013* , 23-30.

### **Internet**

Dudung (2015), *12 Pengertian dan Fungsi Sistem Informasi Menurut Para Ahli*, [www.dosenpendidikan.com](http://www.dosenpendidikan.com), diakses tanggal 15 Oktober 2016, 22:58 WIB

Djumena, Erlangga (2015), *Ini 10 Bank dengan Aset Terbesar di Indonesia*, [www.bisniskeuangan.kompas.com](http://www.bisniskeuangan.kompas.com), diakses tanggal 26 Oktober 2016,

Putriandari, A. Siwi (2012), *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy di Semarang*, eprints.undip.ac.id, diakses tanggal 1 Oktober 2016, 09:21 WIB

Riadi, Muchlisin (2016), *Pengertian, Faktor dan Pengukuran Kepuasan Konsumen*, [www.kajianpustaka.com](http://www.kajianpustaka.com), diakses tanggal 1 Oktober 2016, 08:45 WIB

Tampubolon, Nelson (2004), *Surat Edaran Kepada Semua Bank Umum di Indonesia*, [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), diakses tanggal 1 Oktober 2016, 15:22 WIB

Templatoid (2015), *Pengertian Internet banking Tujuan dan Manfaat Sistem Keamanan Untuk Nasabah Menurut Para Ahli*, [www.landasanteori.com](http://www.landasanteori.com), diakses tanggal 31 Agustus 2016, 23:57 WIB

The Financial Brand (2015), *Bricks + Clicks: Building the Digital Branch in Banking*, <https://thefinancialbrand.com>, diakses tanggal 26 Oktober 2016, 18:37 WIB