

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data maka dapat dibuat kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Pada perhitungan analisis faktor dengan memasukkan 18 variabel didapat hasil KMO Measure of Sampling Adequacy (MSA), sudah diatas 0,5 dan tingkat signifikansi yang muncul jauh dibawah 0,05 maka variabel atau atribut yang ada dapat dianalisis lebih lanjut.
2. Berdasarkan hasil analisis faktor dengan menggunakan rotasi faktor (varimax) diperoleh 4 faktor baru.
3. Faktor – Faktor yang diperoleh tersebut yaitu :

- a. Faktor keamanan dan Kepercayaan

Komponen pertama terbentuk 8 variabel indikator yaitu keamanan uang yang ditranfer, perlindungan privasi, kerahasiaan informasi privasi, sistem keamanan bertingkat dan teruji, kesesuaian fasilitas yang dibutuhkan, kelengkapan fasilitas transaksi, kebutuhan transaksi, jaminan keamanan dari bank.

- b. Faktor Manfaat

Komponen kedua terbentuk 3 variabel indikator yaitu efektif dan efisien, menghemat waktu, kemampuan melakukan segala transaksi.

c. Faktor resiko

Komponen ketiga terbentuk 3 variabel indikator yaitu besarnya resiko, keamanan transaksi, lebih murah.

d. Faktor Kemudahan Penggunaan

Komponen keempat terbentuk 4 variabel indikator yaitu penggunaan yang fleksibel, mudah dipelajari, mudah dipraktekkan, keamanan fasilitas dari virus.

4. Faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan internet banking di Surabaya adalah faktor keamanan dan kepercayaan. Jika nasabah merasa aman dalam menggunakan *internet banking* maka nasabah tersebut akan percaya akan layanan tersebut dan akan semakin sering menggunakannya.

5.2 Saran

Sebagai bagian akhir dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat memberikan saran yang diharapkan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya oleh pihak – pihak yang berkepentingan, diantaranya sebagai berikut :

Bagi pihak bank sendiri sebaiknya lebih dipermudah lagi dalam fasilitasnya sehingga dapat digunakan oleh semua kalangan, pemberian kode token ID sebaiknya jangan melalui sms karena pada jaman sekarang nasabah lebih memakai internet tanpa pengisian pulsa sms, peningkatan layanan dengan logout otomatis ketika nasabah lupa meng-logout akun

internet bankingnya, pemberian akses yang mudah ketika nasabah lupa pin sehingga nasabah tidak perlu mengurus ke bank.

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya lebih difokuskan lagi untuk bank yang akan diteliti dan penambahan variabel yang masih berkaitan. Selain itu untuk penentuan domisili responden sebaiknya dibuktikan dengan memberikan foto kartu identitas agar kuesioner menjadi lebih valid.