

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint* maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel kemampuan teknologi informasi terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*, menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara parsial.
2. Pengaruh variabel fitur layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*, menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan secara parsial.
3. Pengaruh variabel *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*, menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara parsial.
4. Pengaruh variabel kemampuan teknologi informasi, fitur layanan dan *handling complaint* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*, secara bersama-sama (simultan) menunjukkan adanya pengaruh signifikan.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan. Adapun saran-saran peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang lebih memberikan fitur-fitur yang mampu dalam pemanfaatan nasabah karena dalam penelitian ini variabel fitur layanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Sehingga dengan adanya fitur yang lebih mudah nasabah dapat mudah dalam menggunakannya dan tidak mengalami kesulitan serta mungkin dapat meningkatkan minat nasabah pengguna dalam menggunakan *internet banking*.
2. Untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sama diharapkan dapat menambahkan variabel yang lebih variatif dari penelitian ini, seperti kemudahan dalam penggunaan dan manfaat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Heny, “*pengaruh penggunaan teknologi informasi, kemudahan, dan fitur layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking (studi pada Bank Syariah Mandiri)*”. *Jurnal Manajemen KINERJA*, Vol. 3, No. 1, 2017.
- Amijaya, Gilang Rizki. “*Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA)*”. (Universitas Diponegoro Semarang. Skripsi diterbitkan), 2010.
- Ansori, Aan. “*Sistem Informasi Perbankan Syariah*”. *Jurnal BanqueSyar’I* Vol.4, No.1, 2018.
- Bareksa, [Online] (<https://m.bareksa.com>). “*Pengguna Internet dan Digital Banking Melonjak Karena Faktor Ini*”. 2019.
- Bisnis.com, [Online] “*Transaksi Digital BSM Naik 18,31 Persen*” (<https://m.bisnis.com/transaksi/digitalBSMnaik18,31persen>).
- Duwi, Priyanto, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV Andi Offset. 2014.
- Ernawati, Putri, “*Pengaruh fitur layanan, penghargaan dan mitra kerja terhadap minat nasabah menggunakan internet banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung*”. IAIN TULUNGAGUNG. Skripsi diterbitkan, 2018.
- Ghozali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006.

Haqiqi, Fitriana Nurul. “*Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Dengan Religius Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Pt BPRS Sukowati Cabang Boyolali)*”. IAIN Salatiga, Skripsi diterbitkan, 2019.

<https://syariahmandiri.co.id>.

Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama). 2014.

Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama). 2014.

Jogiyanto, *sistem informasi keperilakuan*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.

Juliansya, Arius. “*Pengaruh Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Nasabah BNI Syariah Palembang)*”. UIN Syarif Hidayatullah, Skripsi diterbitkan, 2018.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, <http://kbbi.web.id/minat>.

Kadir, Abdul dan Tertta Ch. *Pengenalan Teknologi Informasi*, Yogyakarta: Andi, 2005.

Mentayani, Ida dan Rusmanto, Rahmiati, “*pengaruh kemampuan teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking (Studi empiris pada nasabah BRI di Kota Banjarmasin)*”. *Dinamika Ekonomi*, Vol.9 No.2, 2016.

Muhajirin dan Maya Panorama. *Pendekatan Praktis (Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif)*. Yogyakarta: Idea press Yogyakarta. 2018.

- Pratiwi, Zenna Mya Eka, “*pengaruh persepsi teknologi informasi, risiko dan handling complaint terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ngunut Tulungagung.*” IAIN TULUNGAGUNG, Skripsi diterbitkan, 2016.
- Purwadi, Faisal Dedi. “*pengaruh persepsi teknologi informasi, kemudahan, risiko dan fitur layanan terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking (studi kasus pada nasabah bank mandiri jalan Slamet Riyadi Surakarta),* NASKAH PUBLIKASI, 2013.
- Putri, Dwika Lodia dan Souvya Fithrie, “*Pengaruh risiko, manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking di pecan baru (studi kasus pada nasabah Bank Mandiri)*”, IKRAITH EKONOMIKA Vol.2 No.2, 2019.
- Saleh, Akh. Muwafik. *Public Service Communication.* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang).
- Schiffman kanuk, *perilaku konsumen*, Edisi 7. Jakarta: Indeks, 2008.
- Shinhan Bank, “*Pengertian Internet banking*” (<https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-internet-banking>).
- Shaleh, Abdul Rahman dan Muhib Abdul Wahab. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prospektif Islam.* Jakarta: Kencana, 2014.
- Sugiono, *Metode penelitian Administrasi (dilengkapi dengan Metode R&D)*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017.
- Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian.* Bandung: Penertbit Alfabeta, 2013.
- Supriyadi, “*pengaruh persepsi teknologi informamsi, kemudahan penggunaan,risiko transaksi, dan fitur layanan pada minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking*”. 2015.

Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2011.

Suryanto, Danang. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Jakarta: CAPS, 2011.

Wikipedia, [Online] “*E-Banking*” (<https://id.m.wikipedia.org/wiki/E-Banking>)

Yusi, H.M Syahirman dan Umiyati Idris. *Statistika untuk ekonomi dan penelitian*, Palembang: CitraBooks Indonesia. 2010.