

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian terkait dengan pengaruh fitur layanan, penghargaan, dan mitra kerja terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di BSM KCP Tulungagung maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Fitur layanan *internet banking* di BSM KCP Tulungagung memberikan pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Hal ini dijelaskan pada indikator kelengkapan fasilitas transaksi, indikator kesesuaian fasilitas, indikator keamanan fasilitas, indikator biaya murah, indikator ketersediaan fitur, bahwa semua indikator memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Sedangkan, mengenai tanggapan responden tentang fitur layanan diketahui bahwa indikator ketersediaan fitur pada pernyataan BSM Tulungagung menyediakan fitur layanan dengan inovasi produk yang menarik yang paling berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Hal tersebut bisa dikatakan bahwa semakin menarik fitur layanan yang dipakai BSM KCP Tulungagung, maka semakin tinggi minat nasabah menggunakan *internet banking* di BSM KCP Tulungagung.
2. Penghargaan di BSM KCP Tulungagung mampu memberikan pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Hal ini dijelaskan

pada indikator prestasi, indikator banyaknya voucher hadiah, indikator program penghargaan, bahwa semua indikator memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Sedangkan, mengenai tanggapan responden tentang penghargaan diketahui bahwa indikator prestasi pada pernyataan BSM Tulungagung menyediakan penghargaan bagi nasabah yang aktif dalam meningkatkan transaksi yang paling berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Hal tersebut bisa dikatakan bahwa semakin banyak penghargaan yang diberikan BSM KCP Tulungagung, maka semakin tinggi minat nasabah menggunakan *internet banking* di BSM KCP Tulungagung.

3. Mitra kerja di BSM KCP Tulungagung mampu memberikan pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Hal ini dijelaskan pada indikator terpercaya, indikator tanggung jawab, indikator *track record* (jejak rekaman), indikator keterandalan, bahwa semua indikator memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Sedangkan, mengenai tanggapan responden tentang mitra kerja diketahui bahwa indikator keterandalan pada pernyataan BSM Tulungagung dapat diandalkan dalam hal menjaga kerahasiaan transaksi yang telah digunakan nasabah yang paling berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*. Hal tersebut bisa dikatakan bahwa semakin baik mitra kerja BSM KCP

Tulungagung maka semakin tinggi minat nasabah menggunakan *internet banking* di BSM KCP Tulungagung.

4. Fitur layanan, penghargaan, dan mitra kerja secara bersama-sama mempengaruhi minat nasabah menggunakan *internet banking* pada BSM KCP Tulungagung. Hal ini dijelaskan pada indikator dorongan dari dalam diri individu dan orang lain, indikator motif sosial, indikator faktor emosional, bahwa semua indikator sesuai dengan kriteria minat nasabah. Sedangkan, mengenai tanggapan responden tentang minat nasabah menggunakan *internet banking*, dapat diketahui bahwa yang paling berpengaruh adalah indikator dorongan dari dalam diri individu dan orang lain pada pernyataan nasabah mendapat dukungan dari orang terdekat dalam menggunakan *internet banking*. Sehingga semakin menarik fitur layanan yang dipakai BSM KCP Tulungagung, semakin banyak penghargaan yang diberikan BSM KCP Tulungagung, dan semakin baik mitra kerja BSM KCP Tulungagung maka semakin tinggi minat nasabah menggunakan *internet banking* di BSM KCP Tulungagung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan dan kesimpulan diatas maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan

datang yang berkaitan dengan fitur layanan, penghargaan, dan mitra kerja terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

2. Bagi Lembaga BSM KCP Tulungagung

Dari penelitian yang dilakukan, peneliti menyarankan kepada BSM KCP Tulungagung untuk menggunakan fitur layanan yang mudah sehingga dapat memenuhi keinginan nasabah menggunakan *internet banking* di BSM KCP Tulungagung, bukan di lembaga lain. Meningkatkan penghargaan yang membuat calon nasabah lebih tertarik dan menjaga mitra kerja yang baik untuk meningkatkan jumlah nasabah pengguna *internet banking*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan serta diharapkan ada penelitian sejenis dengan variabel dan alat analisis yang berbeda, sehingga hasil penelitian lebih bervariasi.