

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan persepsi responden dalam kuesioner yang diberikan dan dilakukan pembahasan secara kualitatif dan kuantitatif, dapat diketahui bahwa variabel persepsi risiko, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan internet banking, sehingga penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu :

1. Persepsi risiko berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan internet banking dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,064.
2. Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan internet banking dengan nilai t_{hitung} adalah 2,786.
3. Persepsi kemudahan penggunaan internet banking memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan internet banking dengan nilai t_{hitung} adalah 2,381.
4. Persepsi risiko, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan internet banking BRI dengan nilai $F_{hitung}(20,300) > F_{tabel}(2,70)$ pada tingkat signifikansi 0,000 dan taraf kepercayaan 0,05.

5. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa persepsi manfaat merupakan variabel yang paling berpengaruh nyata terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan internet banking dibandingkan dengan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko.

5.2. Saran

Saran yang dapat direkomendasikan dari hasil penelitian antara lain:

1. Persepsi risiko terhadap kehilangan waktu transaksi akibat gangguan konektivitas serta hambatan lainnya (*error system*) harus diminimalisir oleh bank BRI sehingga kepercayaan nasabah semakin lebih baik terhadap layanan *internet banking* BRI.
2. Persepsi kemudahan penggunaan akan fitur dan menu-menu pada layanan *internet banking* BRI yang ada saat ini harus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* semakin meningkat.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian masih banyak ditemui, untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan variabel dan/atau indikator baru untuk memperkaya model yang digunakan pada penelitian ini seperti kredibilitas bank, lamanya bank tersebut menyediakan layanan *internet banking* dan kemampuan operasional komputer. Hal lainnya yaitu penelitian ini tidak melihat dari persepsi Bank BRI selaku penyedia jasa, serta keterbatasan sampling yang hanya dilakukan di BRI KCP Tanjung Agung.