

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh penulis dalam melakukan penelitian, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

1. Variabel *Internet Banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu yang dibuktikan dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $6,393 > t_{tabel}$   $1,984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Namun, terdapat 1 (1%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju bahwa *Internet Banking* yang di tawarkan oleh Bank BRI lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, dikarenakan nasabah belum memahami layanan tersebut sehingga lebih memilih langsung menuju bank ketika ingin melakukan transaksi perbankan
2. Variabel *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu yang dibuktikan dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $9,720 > t_{tabel}$   $1,984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Namun terdapat 3 (3%) responden yang menyatakan tidak setuju, mereka melihat bahwa persebaran ATM BRI tidak memenuhi kebutuhan nasabah dimana ketika ATM dalam keadaan ramai, maka nasabah pun harus mengantri dan membutuhkan waktu yang lama, sehingga menunda kegiatan transaksi perbankan.
3. Variabel *Internet Banking* dan *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BRI Unit Tanjung Batu yang dibuktikan dengan hasil  $t_{hitung}$  sebesar  $135,931 > t_{tabel}$   $1,984$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

#### 5.2. Saran

Berdasarkan kegiatan penelitian yang dilakukan penulis, maka penulis menyarankan agar perusahaan melakukan beberapa hal berikut:

1. Perusahaan disarankan untuk memberikan layanan khusus *Internet Banking* agar nasabah dapat berinteraksi langsung terkait masalah *Internet Banking* yang mereka hadapi. Serta, Bank BRI Unit Tanjung Batu diharuskan dapat memberikan akses informasi dan edukasi yang mudah dimengerti oleh nasabah juga menjamin resiko dengan keamanan yang selalu *upgrade* seperti melalui interaksi dengan *customer service* atau melalui brosur, sehingga terjadi pemahaman pada nasabah akan layanan tersebut.
2. Perusahaan disarankan untuk mendirikan ATM di lokasi yang mudah di akses oleh nasabah, dan berada di tempat-tempat yang ramai di kunjungi oleh nasabah seperti tempat perbelanjaan, perkantoran dan lokasi yang dapat dijangkau oleh kendaraan umum agar lebih memudahkan nasabah. Serta, Bank BRI diharuskan dapat menambah *counter* ATM dan lebih memperhatikan fasilitas ATM tersebut.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat meneruskan dan mengembangkan penelitian ini dimasa yang akan datang melalui penelitian yang lebih mendalam dengan menambahkan variabel independen lain seperti citra perusahaan dan kinerja karyawan yang akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.