

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Model penelitian Pengaruh *E-SerQual* terhadap *E-Satisfaction* dan *Commitment* “Kasus Pengguna *E-Banking* Di Kota Padang”. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepada 130 orang responden, yaitu responden nasabah dalam penggunaan *E-Banking* di Kota Padang. Data pada penelitian ini diolah Berdasarkan hasil pengujian SEM (*Structural Equational Modeling*) dengan menggunakan *SmartPLS* maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *Realibility* memiliki peran penting dalam meningkatkan preferensi konsumen terhadap Kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Realibility* dapat mempengaruhi Kepuasan nasabah dalam penggunaan *E-Banking* di Kota Padang artinya semakin bagus *Realibility* yang dirasakan oleh konsumen, maka semakin meningkat pula Kepuasan nasabah dalam Penggunaan *E-Banking* di Kota Padang
2. *Efficiency* memiliki peran penting dalam meningkatkan preferensi konsumen terhadap Kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Efficiency* dapat mempengaruhi Kepuasan nasabah dalam penggunaan *E-Banking* di Kota Padang artinya semakin bagus *Efficiency* yang dirasakan oleh

konsumen, maka semakin meningkat pula Kepuasan nasabah dalam penggunaan *E-Banking* di Kota Padang

3. *Responsiveness* memiliki peran penting dalam meningkatkan preferensi konsumen terhadap Kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Responsiveness* dapat mempengaruhi Kepuasan nasabah dalam penggunaan *E-Banking* di Kota Padang. Artinya semakin bagus *Responsiveness* yang dirasakan oleh konsumen, maka semakin meningkat pula Kepuasan nasabah dalam penggunaan *E-Banking* di Kota Padang
4. *Privacy* memiliki peran penting dalam meningkatkan preferensi konsumen terhadap Kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Privacy* dapat mempengaruhi Kepuasan nasabah dalam penggunaan *E-Banking* di Kota Padang. Artinya semakin bagus *Privacy* yang dirasakan oleh konsumen, maka semakin meningkat pula Kepuasan nasabah dalam penggunaan *E-Banking* di Kota Padang
5. *Website Design* memiliki peran penting dalam meningkatkan preferensi konsumen terhadap Kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Website design* dapat mempengaruhi Kepuasan nasabah dalam penggunaan *E-Banking* di Kota Padang. Artinya semakin bagus *Website design* yang dirasakan oleh konsumen, maka semakin meningkat pula Kepuasan nasabah dalam penggunaan *E-Banking* di Kota Padang

6. *Ease to Use* memiliki peran penting dalam meningkatkan preferensi konsumen terhadap Kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Ease to Use* dapat mempengaruhi Kepuasan nasabah dalam penggunaan *E-Banking* di Kota Padang artinya semakin bagus *Ease to Use* yang dirasakan oleh konsumen, maka semakin meningkat pula Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan *E-Banking* di Kota Padang

7. Kepuasan memiliki peran penting dalam meningkatkan preferensi konsumen terhadap Komitmen nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan dapat mempengaruhi Komitmen nasabah dalam penggunaan *E-Banking* di Kota Padang artinya semakin bagus Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka semakin meningkat pula Komitmen Nasabah Dalam Penggunaan *E-Banking* Di Kota Padang

8. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi nilai *adjusted R*<sup>2</sup> adalah Berdasarkan output diperoleh angka *adjusted R Square*, *R-Square* yang merupakan uji *goodness-fitmodel*. Tabel di atas menggambarkan bahwa variabel Kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel Reliability, Efficiency, Responsiveness, Privacy, Website design, Ease to Use sebanyak 63 %, sedangkan selebihnya (37%) dipengaruhi oleh variabel lain yang yang tidak ada dalam penelitian ini. Komitmen dapat dipengaruhi oleh Kepuasan sebesar 48,5%, sedangkan selebihnya 52,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

### 1.3. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh. Maka ditemukan beberapa implikasi kebijakan yang harus diambil oleh manajemen Perbankan yang ada di Kota Padang agar menciptakan keunggulan kompetitif dengan menjadi perusahaan yang berpusat pada pelayanan optimal yang di berikan pada nasabah dengan menawarkan pelayanan yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dalam bentuk situs web. Oleh sebab itu, peneliti membuat beberapa bentuk implikasi yang bisa membantu Bank di Kota Padang untuk meningkatkan Kepuasan dan Komitmen Penggunaan *E-Banking* untuk lebih memperhatikan *Reliability* (X1) *Efficiency* ( X2) *Responsiveness* ( X3), *Privacy* ( X4) *Website design* ( X5) , *Ease to Use* ( X6) karena keenam dimensi tersebut saling berhubungan dan mempengaruhi Kepuasan, Kepuasan nasabah mempengaruhi Komitmen Dalam Penggunaan *Internet Banking*. Pada Nasabahnya bentuk implikasinya adalah sebagai berikut :

- 1 Bank Kota Padang harus terus meningkatkan *Reliability* dari fasilitas *E-Banking*, dengan meningkatkan tols tols yang ada pada E-Banking, antar lain peningkatan layanan *internet banking* bekerja secara akurat mulai dari awal transaksi, layanan *internet banking* yang terima nasabah persis sama seperti yang dijanjikan bank dan layanan *internet banking* menyelesaikan transaksi secara akurat
- 2 Bank di Kota Padang harus terus meningkatkan *Efficiency* dari fasilitas *E-Banking*, dengan meningkatkan tols tols yang ada pada E-Banking, antar lain

dengan membuat menu pada situs web mudah untuk menemukan solusi yang sedang dihadapi pada layanan *internet banking* bank, membuat suatu sistem *Internet banking* bank dapat dengan mudah diakses dimana saja dan layanan *internet banking* bank dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat

- 3 Bank di Kota Padang harus terus meningkatkan *Responsiveness* dari fasilitas *E-Banking*, dengan meningkatkan tols tols yang ada pada *E-Banking*, antar lain Bank memberikan notifikasi apabila *internet banking* tidak berhasil, Bank menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi 24 jam, Call center bank memberikan solusi dengan cepat
- 4 Bank di Kota Padang harus terus meningkatkan *Privacy* dari fasilitas *E-Banking*, dengan meningkatkan tols tols yang ada pada *E-Banking*, antar lain layanan *internet banking* dapat melindungi informasi Nasabah perbankan dalam melakukan transaksi kemudian layanan *internet banking* bank ini tidak memberikan informasi pribadi dan transaksi nasabah kepada pihak lain selanjutnya layanan *internet banking* bank memiliki fitur keamanan yang sangat tinggi dalam melakukan transaksi
- 5 Bank di Kota Padang harus terus meningkatkan *Website design* dari fasilitas *E-Banking*, dengan meningkatkan tols tols yang ada pada *E-Banking*, antar lain Situs *internet banking* bank menyenangkan secara visual kemudian Situs

*internet banking* bank ini lebih menarik secara visual kemudian Tampilan warna situs *internet banking* bank dirancang dengan baik

- 6 Bank di Kota Padang harus terus meningkatkan *Ease to Use* dari fasilitas *E-Banking*, dengan meningkatkan tols tols yang ada pada *E-Banking*, antar lain layanan *internet banking* bank sangat mudah untuk mempelajari cara penggunaannya dan layanan situs *internet banking* bank mudah digunakan kemudian layanan situs *internet banking* bank sangat mudah untuk mengingat cara penggunaannya
- 7 Bank di Kota Padang harus terus meningkatkan Kepuasan dari kualitas layanan *E-Banking*, dengan memperhatikan enam dimensi kualitas layanan yaitu *reliability, efficiency, responsiveness, privacy, website design* dan *ease to use*. Setelah memperhatikan kualitas layanan *E-Banking* maka pelayanan internet banking bank telah sesuai harapan yang di inginkan oleh nasabah yang ada di kota padang kemudian pihak perbankan harus membuat nasabah memiliki rasa bangga dan puas dalam menggunakan layanan internet banking bank

## 1.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dari beberapa aspek, seperti aspek kajian penelitian (teori, variabel, model penelitian), maupun aspek metodologi (pemilihan sampel, metode analisis, dan lain-lain). Penelitian ini berfokus pada Pengaruh *E-*

*SerQual* terhadap *E-Satisfaction* dan *Commitment* “Kasus Pengguna *E-Banking* di Kota Padang”. Disamping itu, masih terdapat berbagai faktor lainnya dalam kaitannya dengan Kepuasan dan Komitmen dalam penggunaan *E-Banking* yang menarik untuk diuji pada penelitian.

Kemudian dari aspek metodologi, penelitian ini berfokus pada kajian terhadap Pengguna *E-Banking* Di Kota Padang untuk pengujian sampel dalam konteks yang lebih luas disarankan dalam penelitian berikutnya, seperti dalam konteks beberapa provinsi maupun kajian lebih luas seperti kajian dalam konteks Indonesia. Keterbatasan lain adalah penelitian ini menggunakan teknik probability sampling dalam pengambilan sampel dengan jumlah 130 responden penelitian. Teknik-teknik lain sangat disarankan, terutama sehingga menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasi secara utuh. Kajian yang lebih luas dari jumlah sampel sangat disarankan, sehingga dapat dikaji dalam konteks cakupan penelitian yang lebih luas.

## **1.2. Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu hanya fokus pada Pengaruh *E-SerQual* terhadap *E-Satisfaction* dan *Commitment* “Kasus pengguna *E-Banking* di Kota Padang, untuk itu diharapkan penelitian selanjutnya bisa dikembangkan dan menambahkan variabel lain yang juga ikut

mempengaruhi *E-Satisfaction* dan *Commitment* Pengguna *E-Banking* di Kota Padang.

- b. Rekomendasi yang dapat diberikan bagi penelitian selanjutnya adalah melakukan penelitian dengan objek bank lain atau bank tertentu agar dapat dibandingkan dengan hasil penelitian ini.
- c. Penelitian selanjutnya dapat memperluas area penelitian tidak hanya masyarakat sekitar Padang saja yang di jadikan responden dan memperbanyak jumlah responden, sehingga hasil penelitian dapat digunakan pada Bank yang ada di luar Padang.

## 2. Bagi Pihak Perbankan di Kota Padang

Dengan adanya pengelolaan yang cukup baik pada manajemen *E-SerQual* terhadap *E-Satisfaction* dan *Commitment* dalam penggunaan *Internet Banking* pada Bank yang ada di Kota Padang dalam penelitian ini, maka akan memberikan daya tarik dan kenyamanan dalam melakukan transaksi, sehingga nasabah puas dan mempromosikan Bank yang mereka gunakan kepada orang lain. Dengan begitu perbankan dapat meningkatkan penjualan dan dapat mempertahankan nasabah bank untuk tidak beralih ke bank lain. Selain itu, Perbankan di kota Padang harus memperhatikan faktor-faktor lain dengan baik di luar *Reliability* (X1), *Efficiency* (X2), *Responsiveness* (X3), *Privacy* (X4), *Website design* (X5) dan *Ease to Use* (X6) terhadap Kepuasan dan Komitmen Dalam Penggunaan *E-Banking* di Kota Padang.