BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan pengaruh kualitas layanan terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dengan Bank Mandiri Syariah. Dari hasil analisis yang telah dilakukan atas dasar hasil pengolahan data penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan pelanggan online berpengaruh signifikan terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah. Kesimpulan tersebut berdasarkan hasil Uji t (parsial) dengan nilai p value 0.040 < 0.05 di Bank Mandiri dan p value sebesar 0.005 < 0.05 di Bank Mandiri Syariah.
2. Kualitas layanan sistem informasi online berpengaruh signifikan terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah. Kesimpulan tersebut berdasarkan hasil Uji t (parsial) dengan nilai p value 0.001 < 0.05 di Bank Mandiri dan p value sebesar 0.030 < 0.05 di Bank Mandiri Syariah.
3. Kualitas layanan produk perbankan berpengaruh tidak signifikan terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah. Kesimpulan tersebut berdasarkan hasil Uji t (parsial) dengan nilai p value 0.472 > 0.05 di Bank Mandiri dan p value sebesar 0.902 > 0.05 di Bank Mandiri Syariah.

4. Tidak terdapat perbedaan pengaruh kualitas layanan pelanggan online terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah. Kesimpulan tersebut berdasarkan hasil Uji beda rata-rata dengan nilai p value yang lebih besar dari 0.05 (0.945 > 0.05).
5. Tidak terdapat perbedaan pengaruh kualitas layanan sistem informasi online terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah. Kesimpulan tersebut berdasarkan hasil Uji beda rata-rata dengan nilai p value yang lebih besar dari 0.05 (0.205 > 0.05).
6. Terdapat perbedaan pengaruh kualitas layanan produk perbankan terhadap keseluruhan kualitas layanan internet perbankan antara Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah. Kesimpulan tersebut berdasarkan hasil Uji beda rata-rata dengan nilai p value yang kurang dari 0.05 (0.000 > 0.05).

1.2 Saran Penelitian Lanjutan

1. Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah perlu meningkatkan kualitas layanan pelanggan online. Untuk dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan online, Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah dapat meningkatkan aspek layanan yang terkait dengan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan seperti meningkatkan fasilitas area pertanyaan dan komentar, serta ketepatan dalam setiap transaksi online melalui *internet banking*.
2. Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah perlu meningkatkan kualitas layanan sistem informasi online. Untuk dapat meningkatkan kualitas layanan

sistem informasi online, Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah dapat meningkatkan aspek layanan yang terkait dengan website seperti membuat website lebih terstruktur dan terorganisir, mendesain website agar memudahkan pelanggan menyelesaikan transaksi online dengan cepat, serta keamanan dalam bertransaksi online.

3. Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah perlu meningkatkan kualitas layanan produk perbankan. Untuk dapat meningkatkan kualitas layanan produk perbankan, Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah dapat meningkatkan aspek layanan yang terkait dengan layanan tambahan yang dibutuhkan pelanggan seperti pengisian ulang pulsa dan belanja online serta mengurangi timbulnya masalah dalam transaksi online dengan penyedia layanan pihak ketiga.
4. Bagi penelitian selanjutnya hendaknya menambah jumlah sampel penelitian ini agar hasil penelitian yang diperoleh mampu digeneralisasikan untuk keseluruhan nasabah internet banking Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah.
5. Bagi penelitian selanjutnya perlu adanya tambahan indikator atau dengan memberi tambahan variabel agar dapat menambah wawasan tentang kepuasan kualitas bagi nasabah interbet banking.