

BAB VII

PENUTUP

7.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah, rumusan hipotesis dan hasil penelitian, simpulan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. E-Financial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap transaksi online dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik E-Financial maka transaksi online akan menunjukkan peningkatan.
2. Kualitas website memiliki pengaruh yang signifikan terhadap transaksi online dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas website maka transaksi online akan menunjukkan peningkatan.
3. E-Service quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap transaksi online dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik E-Service quality maka transaksi online akan menunjukkan peningkatan.
4. E-Financial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan transaksi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa E-Financial tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan transaksi nasabah.
5. Kualitas website memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan transaksi nasabah dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas website maka kepuasan transaksi nasabah akan menunjukkan peningkatan.
6. E-Service quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan transaksi nasabah dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik E-Service quality maka kepuasan transaksi nasabah akan menunjukkan peningkatan.
7. Transaksi online memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan transaksi nasabah dengan arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik transaksi online maka kepuasan transaksi nasabah akan menunjukkan peningkatan.

7.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pembahasan yang telah disampaikan dan kesimpulan yang telah diungkapkan, peneliti menyampaikan saran operasional dan saran pengembangan ilmu pengetahuan berikut:

1. Nasabah bank BNCTL masih banyak yang menggunakan internet banking sekedar untuk mengecek saldo tabungan, oleh sebab itu bank-bank yang ada di

Timor-Leste diharapkan mampu berinovasi untuk menarik minat nasabah dan meningkatkan value bank tersebut di mata publik.

2. Transaksi yang ditawarkan oleh bank semakin berkembang sesuai kebutuhan setiap nasabah, karena internet banking adalah customer based sehingga pangsa pasar yang dilayani diharapkan akan semakin luas.
3. Menambahkan lebih banyak mesin ATM (yaitu, di ruang publik, universitas, sub kabupaten dan instansi terkait); meningkatkan sistem pelayanan kepada pelanggan (wajah yang ramah berekspresi tidak membedakan antara penegak hukum (yaitu, polisi dan militer) dan pelanggan umum, menggunakan teknologi canggih, menggunakan sistem antrian yang tepat, layanan yang cepat untuk masalah gaji, layanan yang tepat untuk orang tua); meningkatkan kecepatan internet, meningkatkan mesin ATM Kecepatan operasi dan menghindari proses yang panjang; dan perlunya perawatan mesin ATM secara berkala, karena masalah kerusakan biasa (kartu tertelan, tidak ada uang dan pemadaman listrik). Dimana tren global sudah menurunkan pemasangan mesin ATM, tetapi di Timor-Leste meningkatkan pemasangan mesin ATM. Hal ini sangat bertolak belakang dengan kemajuan teknologi di seluruh negara.