

BAB V

PENUTUP

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka ditarik kesimpulan jika variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap perolehan informasi nasabah dalam menggunakan *website* BSI yang dimana nasabah yang di maksud adalah nasabah BSI Silondae 2 Kendari. Hal ini dapat di buktikan dalam kesimpulan di bawah ini:

1. Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap perolehan informasi nasabah dalam menggunakan *website* BSI. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan tidak akan menurunkan tingkat kesetiaan atau perolehan informasi nasabah pada nasabah *website* BSI, justru sebaliknya, hal ini dikarenakan banyak nasabah yang percaya akan keamanan, kenyamanan dan jaminan yang disediakan oleh *website* BSI.

1.2 SARAN DAN REKOMENDASI

Sesuai dengan hasil temuan dalam studi ini, maka selanjutnya ada beberapa hal yang direkomendasikan pada penelitian.

Dari sisi industri perbankan, penelitian ini telah menunjukkan implikasi yang baik bahwa BSI merupakan salah satu bank yang memiliki pengakuan sebagai layanan *website* yang baik, diharapkan BSI mempertahankan layanan ini sehingga mampu memberikan layanan informasi yang baik kepada nasabahnya.

Lalu, untuk nasabah yang masih menggunakan *website* BSI untuk mencari informasi dalam *website* BSI jika perlu memberikan saran kepada pihak *Website* agar pihak BSI perlu meningkatkan kualitas layanan informasi secara relevan untuk kepuasan nasabah. Maksud dari relevan disini seperti dilihat dari pengelolaan layanan *website* yang akurat.

Diharapkan hasil penelitian ini mampu menjadi acuan kepada peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan konsep yang sama, tidak sampai pada mengetahui pengaruh dominannya saja namun dilanjutkan kepada hal yang lebih spesifik agar hasil penelitian ini lebih variatif.

1.3 IMPLIKASI PENELITIAN

Implikasi dari penelitian mencakup pada dua hal, yakni implikasi teoritis dan praktis. Implikasi teoritis berhubungan dengan kontribusi bagi peningkatan perolehan informasi.

1. Implikasi Teoritis

Temuan pada pengembangan model secara intergratif memberikan implikasi teori sebagai berikut:

- a. Penelitian ini mampu membangun model teoritik tentang Kualitas Layanan *Website* terhadap Perolehan Informasi Nasabah
- b. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dari variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap perolehan informasi nasabah dalam menggunakan *website* BSI.

2. Implikasi Praktis

Berdasarkan temuan penelitian tersebut, maka implikasi praktis penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan kontribusi dalam rangka merumuskan program kebijakan yang dilakukan oleh pihak *website* BSI.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai basis informasi bagi pihak *website* BSI untuk lebih meningkatkan keamanan, jaminan, serta, kualitas layanan nasabah agar nasabah tetap setia menggunakan *website* BSI.