

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Dengan mengacu pada analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS) mengenai Pengaruh Kepercayaan dan Mutu Layanan atas Vonis Penggunaan *M-Banking* Mandiri di Jakarta Selatan, maka kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kepercayaan mempunyai kontribusi atas peningkatan pemakaian *mobile banking*. Kepercayaan didukung oleh indikator sikap baik dengan pernyataan Bank memberikan kompensasi kepada nasabah sesuai dengan kerugian atas kesepakatan. Artinya, *mobile banking* dipercaya oleh pengguna untuk melakukan transaksi.
- b. Kualitas layanan berkontribusi terhadap peningkatan keputusan penggunaan *mobile banking*. Kualitas layanan didukung oleh indikator kehandalan dengan pernyataan *Mobile banking* memudahkan anda dalam bertransaksi. Artinya, pengguna setuju jika bertransaksi dengan *mobile banking* itu lebih cepat dan efisien.
- c. Koefisien determinasi (*R-Square*) memberikan hasil yang cukup besar terhadap variabel keputusan penggunaan, sehingga variabel kepercayaan dan kualitas layanan mampu menerangkan variabel dependen dengan baik.

V.2 Saran

Berdasarkan uraian diatas terdapat beberapa saran yang peneliti berikan yaitu sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian, nilai terendah variabel kepercayaan terdapat pada pernyataan K6. K6 memuat pernyataan mengenai nasabah merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh bank. Artinya, sebagian pengguna *mobile banking* Mandiri di Jakarta Selatan kurang merasa nyaman dengan adanya kompensasi yang diberikan oleh bank.

Sebaiknya Bank Mandiri harus meyakinkan para nasabah dengan memberikan sosialisasi dan pengetahuan mengenai kompensasi.

- b. Berdasarkan hasil penelitian, pernyataan KL5 merupakan nilai terendah pada variabel kualitas layanan. KL5 memuat pernyataan mengenai tidak mengalami hambatan saat mengakses *mobile banking*. Artinya, pengguna lancar dalam memakai *mobile banking*, sebaiknya hal ini diperbaiki agar pengguna *mobile banking* lancar dalam bertransaksi. Untuk memperbaiki hal tersebut Bank Mandiri harus meningkatkan kualitas layanan sehingga nasabah tidak menghadapi kendala saat menggunakan *mobile banking*.
- c. Berdasarkan hasil penelitian, nilai terendah keputusan penggunaan terdapat pada pernyataan KP7. KP7 memuat saya sering mengakses *mobile banking* Mandiri setiap saat. Artinya, pengguna jarang gunakan *mobile banking*. Untuk mengatasinya Bank Mandiri harus memiliki keunggulan agar nasabah lebih sering dan tertarik untuk mengakses *mobile banking*.
- d. Untuk peneliti berikutnya, disarankan agar menambahkan variabel lainnya seperti persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, harga dengan tujuan untuk menyempurnakan penelitian.