

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk memperkirakan ataupun menganalisis pengaruh keamanan, fitur layanan, dan kemudahan terhadap kepuasan pengguna sistem perbankan berbasis aplikasi *mobile (mobile banking)* yang diolah dan dianalisis melalui hasil uji hipotesis parsial. Kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Pada variabel keamanan, diperoleh bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem perbankan berbasis aplikasi *mobile (mobile banking)*. Artinya ketika pengguna merasa keamanan sistem *mobile banking* semakin baik (semakin aman) maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem (*mobile banking*).
2. Pada variabel fitur layanan, diperoleh bahwa fitur layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem perbankan berbasis aplikasi *mobile (mobile banking)*. Artinya ketika pengguna merasa fitur layanan pada sistem semakin baik yaitu lengkap dan semakin memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna sistem *mobile banking* juga akan semakin meningkat.
3. Pada variabel kemudahan, diperoleh bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem perbankan berbasis aplikasi *mobile (mobile banking)*. Artinya kemudahan yang dirasakan pengguna belum dapat mempengaruhi kepuasan yang dirasakannya. Hal itu dikarenakan ketika pengguna memperoleh berbagai kemudahan menyebabkan pengguna lebih fokus terhadap faktor diluar kemudahan yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka terutama faktor yang mendorong kebutuhan atau tujuan penggunaan sistem tersebut tercapai seperti keamanan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini yaitu:

1. Beberapa responden tidak bersedia untuk mengisi kuesioner dikarenakan khawatir akan tautan *Google Form* kuesioner yang disebarakan tersebut adalah upaya penipuan.

2. Variabel bebas pada penelitian ini tidak semuanya menghasilkan nilai signifikan atau berpengaruh yang menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem (*mobile banking*).

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat memberikan saran untuk dijadikan bahan pertimbangan yaitu:

1. Saran Teoritis
 - a. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan variabel bebas yang lain dalam melakukan pengujian terhadap kepuasan pengguna sistem (*mobile banking*) seperti biaya, kecepatan, *design* dan efisiensi penggunaan.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah jumlah responden yang diteliti.
2. Saran Praktis
 - a. Bagi pengguna sistem (*mobile banking*), disarankan untuk memahami bagaimana mengantisipasi supaya tidak mengalami kebocoran data pribadi dan bersedia memberikan saran membangun terhadap penyedia layanan sehingga penyedia layanan mampu memaksimalkan sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan memiliki fitur ataupun teknologi yang semakin lengkap.
 - b. Bagi penyedia layanan dalam hal ini bank-bank terkait, disarankan untuk terus meningkatkan keamanan pada sistem *mobile banking* sehingga tidak ada lagi kebocoran data dan pengguna percaya bahwa sistem *mobile banking* semakin terjamin keamanannya. Selain itu, penyedia layanan disarankan selalu memperhatikan kebutuhan pengguna dengan terus melakukan pengembangan pada fitur layanan sehingga fitur layanan semakin lengkap dan kebutuhan pengguna terpenuhi.