

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh fitur layanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna sistem *mobile banking*. Peneliti melakukan uji hipotesis parsial untuk menganalisis data yang diperoleh dari pengguna sistem *mobile banking*, khususnya dari kalangan Generasi Z. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Fitur layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *mobile banking* pada Generasi Z. Hal ini menunjukkan bahwa semakin beragam dan lengkap fitur layanan yang disediakan, serta memenuhi kebutuhan pengguna, maka semakin besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.
2. Kemudahan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *mobile banking* pada Generasi Z. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah sistem digunakan, semakin besar dampaknya terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.
3. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *mobile banking* pada Generasi Z. Dari hasil olah data yang sudah dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan yang dirasakan oleh pengguna bukan menjadi faktor dominan dalam menciptakan atau menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap sistem *mobile banking* yang digunakan. Faktor lain seperti fitur yang ditawarkan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan mereka.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pada penelitian ini yaitu:

1. Ketidakseimbangan distribusi responden berdasarkan domisili karena tidak adanya responden dari kategori “lainnya” (Luar Pulau Jawa). Hal ini mengindikasikan bahwa pandangan atau pengalaman dari kelompok tersebut tidak terwakili yang dapat menyebabkan bias hasil penelitian.

2. Beberapa pernyataan dalam kuesioner penelitian ini mungkin belum sepenuhnya menggambarkan variabel yang ingin diukur dengan akurat.
3. Tidak semua variabel independen dalam penelitian ini menunjukkan hasil memiliki pengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem *mobile banking*.

5.3 Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan, peneliti menyampaikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan, yaitu:

1. Saran Teoritis.
 - a. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar menambahkan variabel independen lain. Penambahan variabel tersebut diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Peneliti dapat lebih memerhatikan daerah penyebaran kuesioner agar hasil penelitian menjadi lebih representatif dan dapat menggambarkan kondisi yang lebih akurat.
2. Saran Praktis.
 - a. Bagi pengguna sistem *mobile banking*, disarankan untuk lebih aktif mengeksplorasi fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi *mobile banking* agar dapat memaksimalkan manfaatnya sehingga dapat meningkatkan kepuasan ketika menggunakan sistem tersebut.
 - b. Bagi penyedia layanan dalam hal ini bank-bank terkait, disarankan agar terus meningkatkan dan mengembangkan fitur-fitur inovatif yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi Generasi Z. Selain itu, evaluasi berkala terhadap kinerja aplikasi termasuk kemudahan penggunaan sangat penting untuk menjaga kepuasan pengguna. Penyelenggaraan survei rutin untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan dapat membantu bank dalam memahami kebutuhan dan harapan pengguna dengan lebih baik.