

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, kemudahan, keamanan, dan kecepatan transaksi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Kota Surabaya. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Surabaya dengan sampel sejumlah 114 responden, dimana responden tersebut merupakan nasabah pengguna *mobile banking* di Kota Surabaya. Berdasarkan hasil yang telah diolah, diuji dan dianalisa yang dilakukan pada bab sebelumnya maka kesimpulan yang diperoleh sebagai berikut :

1. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada masyarakat di kota Surabaya yang telah menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini dikarenakan jika tingkat kepercayaan tinggi maka masyarakat akan merasa layanan dari *mobile banking* tidak akan memberikan kekecewaan dan dapat berkomitmen untuk terus menjaga kepercayaan dari nasabahnya. sehingga kepuasan nasabah akan terus meningkat.
2. Kemudahan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada masyarakat kota Surabaya yang telah menggunakan layanan *mobile banking*. hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini disebabkan bahwa meskipun masyarakat merasa sulit dalam mengoperasikannya maka akan

tetap menggunakan layanan *mobile banking* sehingga pengaruh kemudahan tidak menunjukkan arah pengaruh yang signifikan.

3. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada masyarakat kota Surabaya yang telah menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini dikarenakan jika tingkat keamanan tinggi maka masyarakat akan merasa aman saat menggunakan *mobile banking* sehingga kepuasan nasabahpun meningkat.
4. Kecepatan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada masyarakat kota Surabaya yang telah menggunakan layanan *mobile banking*. Hal ini dikarenakan jika tingkat kecepatan tinggi maka masyarakat akan merasa layanan yang cepat saat akan melakukan suatu transaksi saat menggunakan *mobile banking*, nasabah merasa dapat lebih menghemat waktu dalam melakukan transaksi, nasabah akan merasakan transaksi secara cepat, dan nasabah juga akan merasakan informasi akurat saat melakukan transaksi. sehingga kepuasan nasabah akan meningkat.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada penelitian yang sudah dilakukan pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya adalah :

1. Penelitian ini hanya menggunakan *mobile banking*
2. Terdapat kendala pada saat penyebaran kuesioner, yang dimana responden sangat susah untuk melakukan pengisian kuesioner dengan alasan sibuk dan

ada beberapa responden menunda untuk melakukan pengisian sehingga menjadi lupa dan tidak mengisi kuesioner yang telah disebar.

5.3 Saran

Berdasarkan keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya sebagai bahan pertimbangan dengan topik yang sama yaitu :

1. Penelitian selanjutnya disarankan tidak hanya menggunakan *mobile banking* tetapi juga menggunakan *e-banking* atau internet banking.
2. Penelitian selanjutnya perlu melakukan penyebaran kuesioner secara fisik sehingga data yang diperoleh cepat dan tepat, dan tentunya tidak menunggu waktu yang lama untuk responden mengisi kuesioner tersebut.
3. Penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel dan memperluas populasi agar data yang dihasilkan lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Widhi Kurniawan, & Puspitaningtyas, Z. (2016). Penelitian Kuantitatif, Metode Penelitian Kuantitatif. In *Google Books* (Issue April 2016).
- Ajzen, I. (2020). The Theory Of Planned Behavior: Frequently Asked Questions. *Human Behavior And Emerging Technologies*, 2(4), 314–324.
<https://doi.org/10.1002/Hbe2.195>
- Aloysius, J. A., Davis, F. D., Wilson, D. D., Taylor, A. R., & Kottemann, J. E. (2006). User Acceptance Of Multi-Criteria Decision Support Systems: The Impact Of Preference Elicitation Techniques. *European Journal Of Operational Research*, 169(1), 273–285.
<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2004.05.031>
- Axel, H., & Felix, D. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan. *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 01(01), 17–32.
<https://ejournal.uksw.edu/itexplore/article/view/6125/2025>
- Deliyana, R. (2021). Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. 2(2), 1–16.
<http://repository.teknokrat.ac.id/eprint/3581%0ahttp://repository.teknokrat.ac.id/3581/3/B217411267.pdf>
- Febrian, D., Simanjuntak, M., & Hasanah, N. (2021). The Effect Of Benefits Offered And Customer Experience On Re-Use Intention Of Mobile Banking Through Customer Satisfaction And Trust. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 25(3), 551–569. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v25i3.5879>

- Geebren, A., Jabbar, A., & Luo, M. (2021). Examining The Role Of Consumer Satisfaction Within Mobile Eco-Systems: Evidence From Mobile Banking Services. *Computers In Human Behavior*, 114(September 2020), 106584. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106584>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart Pls 3.0 Untuk Penelitian Empiris*.
- Ghozali, Imam, And H. L. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Untuk Penelitian Empiris*.
- Hengky Laten, I. G. (2015). *Partial Least Squares: Concepts, Techniques And Applications Using Smartpls 3*. Diponegoro University. https://www.researchgate.net/publication/283619375_Partial_Least_Squares_Concepts_Techniques_And_Applications_Using_Smartpls_3
- Jebarajakirthy, C., & Shankar, A. (2021). Impact Of Online Convenience On Mobile Banking Adoption Intention: A Moderated Mediation Approach. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 58(September 2020), 102323. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102323>
- Kamarudin, J., & Novianti, M. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan , Keamanan , Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bri Kabupaten Mamuju) The Influence Of Convenience , Security And Risk Factors On Customer Satisfaction In Using Mobil. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18.
- Kholid, F. I., & Soemarso, E. D. (2018). Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat

Menggunakan E-Banking Pada Pt Bank Bni Syariah Kcp Magelang. *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(2), 49–57.

[Http://Journal2.Um.Ac.Id/Index.Php/Ekobis/Article/View/2164](http://Journal2.Um.Ac.Id/Index.Php/Ekobis/Article/View/2164)

Kurniawan, & Puspitaningtyas. (2016). *Penelitian Kuantitatif, Metode Penelitian Kuantitatif*.

Kurniawan, R., Ratnaningsih, R., & Saudi, M. (2021). The Effect Of Service Quality And Price On Customer Loyalty After The Corona Virus Pandemic (Case Study At Hotel Xx In Bandung City). *Turkish Journal Of Computer And Mathematics Education*, 12(13), 6224–6234.

Lailani, E. O., & Regina, T. (2021). Penggunaan Mobile Banking Sebagai Upaya Memperlancar Transaksi Elektronik Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Organisasi*, 10(01), 24–33.

<https://ejournal.swadharma.ac.id/index.php/kompleksitas/article/view/83/68>
<https://ejournal.swadharma.ac.id/index.php/kompleksitas/article/view/83>

M. Somadi, Havis Aravik, C. (2022). Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking Dan Atm Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kc Palembang Simpang Patal. *Jurnal Ekonomi Islam Dan Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Aceh*, 10(1), 1–52.

<https://doi.org/10.21608/pshj.2022.250026>

Maria Kumalasanti, E. D. S. (2022). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Di Yogyakarta. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 88–104.

Masrek, M. N., Mohamed, I. S., Daud, N. M., & Omar, N. (2014). Technology

Trust And Mobile Banking Satisfaction: A Case Of Malaysian Consumers. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 129, 53–58.

<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.647>

Mauluddi, H. A. (2020). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi*, 12(1), 95–104.

<https://doi.org/10.35313/ekspansi.v12i1.1902>

Mentari, A. D. (2018). Pengaruh Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan Dan Pemanfaatan Penggunaan Dengan Mediasi Kemudahan Penggunaan Terhadap Adopsi M-Banking Bri “Makassar Raya.” *Skripsi*.

Novera, T., Handayani, J., & Kusuma, S. Y. (2022). Pengaruh Manfaat , Kemudahan , Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Ib Bri Banyumanik. *Jurnal Pustaka Aktiva*, 2(2), 62–68.

Nurul Hidayah, Susila Andriyati, Vina Rismayani, V. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 26–34.

<https://ejournal.laiskjmalang.ac.id/index.php/iqtis/article/view/704/324>

Oktovianus Sauw, Renny Mointi, A Syahrul Makkuradde, Sujatmiko, & Angdy Ayu Mustika. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Pt Bank Sulselbar Cabang Soppeng. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(1), 39–53.

<https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i1.91>

Oktriwina, A. S. (2023). *Mobile Banking Dan Internet Banking, Apa Bedanya?*

<https://Glints.Com/Id/Lowongan/Mobile-Banking-Internet-Banking/#.Zbxzghzbziv>

Pangestu, D. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile. *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi*, 2(2), 72–86.

<https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>

Pinontoan, W. (2013). Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Cabang Manado. *Emba*, 1(4), 192–201.

<file:///C:/Users/User/Downloads/Iogi2018,+9+Wulan+Pinontoan.Pdf>

Prakosa, A. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking. *Jurnal Manajemen*, 9(2).

<https://doi.org/10.26460/jm.v9i2.1030>

Pratiwi, F., & Adhivinna, V. V. (2014). Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Yogyakarta (Studi Kasus Pada Nasabah Mandiri). *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 11(9), 387–466.

Prof. Mahfud Sholihin, D. D. R. (2021). *Analisis Sem-Pls Dengan Warppls 7.0*.

<https://play.google.com/books/reader?id=Nbmweaaaqbj&pg=GBs.Pr7&hl=en>

Purnami, R. (2016). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan, Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Layanan E-Banking Bank Mandiri Di Surabaya.

http://114.9.0.135/Form/Perpus/Katalog/Ta_Lkp/Viewer_Ta_Lkp_Bab.php?id_buku=Svrtli4vli4vli4vzmlszxncfgyvchvzl3nrcmlwc2kvmjaxmi8xmdu3n19mqu1qsvjbt5wzgzxaw5hdge=&id=Svrtmtk1mtnxaw5hdge=&id_file=Svrtmtm4mtlxaw5hdge=

- Rai Utama, I. G. B. R. (2016). Teknik Sampling Dan Penentuan Jumlah Sampel. *Universitas Dhyana Pura, Bali, 2021*(January), 23.
<https://doi.org/10.13140/Rg.2.1.5187.0808>
- Ricoida Desy Iba, P. D. (2013). Pengaruh Penggunaan Internet. *Jurnal Administrasi Bisnis, 1*(2).
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/35>
- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen, 16*(1), 160.
<https://doi.org/10.17970/jrem.16.160110.id>
- Saputro, W. J. (2020). Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalamk Menggunakan Mobile Banking. 1–93.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis Sem-Pls Dengan Warppls 7.0*.
- Sofyan, Yamin, & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian Dengan Partial Least Square Path Modeling*.
- Suparyanto Dan Rosad. (2020). Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia). *Ekonomi Dan Bisnis, 5*(3), 248–253.
- Tirtana, I., & Permata Sari, S. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Prosiding Seminar Nasional Dan Call For Paper Program Studi Akuntansi-Feb Ums, 25*, 671–688.
<https://publikasiilmiah.ums.ac.id/xmlui/handle/11617/4589>

Wu, W.-T., Chen, C.-B., & Chang, C.-C. (2016). Applying The Analytic Hierarchy Process Decision Analysis To Better Understand Adoption Intentions Of Mobile Banking. *Business And Economic Research*, 6(1), 431.

<https://doi.org/10.5296/ber.v6i1.9621>

Yamin, S. Kurniawan, Heri; (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian Dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi Dengan Software Xlstat, Smartpls, Dan Visual Pls.*

http://slims.umh.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3307

Yuliana, P. D., & Aprianingsih, A. (2022). Factors Involved In Adopting Mobile Banking For Sharia Banking Sector Using Utaut 2. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 26(1), 184–207. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v26i1.6858>