

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh dewan direksi, kepemilikan manajerial, dewan komisaris dan kepemilikan institusional terhadap kinerja keuangan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Usefulness* atau Keandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini terjadi karena andal atau tidaknya suatu aplikasi atau produk akan mempengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan Kembali produk tersebut, sedangkan jika system atau aplikasi tersebut handal atau dapat diandalkan maka pengguna akan merasa senang dalam menggunakan aplikasi tersebut
2. *Ease Of Use* atau Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terjadi karena aplikasi atau system yang mudah dioperasikan maupun digunakan di berbagai keadaan dan di berbagai tempat dapat membuat pengguna merasa dapat terbantu akan adanya aplikasi tersebut
3. *Trust* atau kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini terjadi karena pengguna yang percaya akan produk atau system akan selalu menggunakan produk atau system yang mereka percayakan untuk digunakan dalam situasi apapun

5.2. Keterbatasan Penelitian

1. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, sehingga sangat mungkin datanya bersifat subjektif,
2. Pada penelitian ini terdapat beberapa data yang dibuang dikarenakan rusak atau tidak dapat diolah, sehingga mengurangi stok data yang dapat diolah

5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan nasabah misalnya sikap terhadap perilaku, serta mengkaji lebih lanjut sumber maupun referensi yang terkait pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik dan lebih lengkap.

Peneliti selanjutnya diharapkan melakukan metode wawancara kepada nasabah selain bank Mandiri dan bank BRI agar hasil penelitian kedepannya semakin luas

Peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan sampel yang lebih banyak agar memiliki stok data yang banyak agar hasil lebih representatif

DAFTAR RUJUKAN

- Aditiansyah, Muhamad Fian; Suryoko, Sri; Dewi, Reni Shinta; Widiartanto - Journal of Syntax Literate . jul2022, Vol. 7 Issue 7, p9492-9505. 14p., 2022
- Akob, R., Sukarno, Z., “ Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN Di Makassar,” STIE Makassar Bongaya, 2022
- Baiq Hilwiyatul Ahla. Pengaruh Kualitas layanan mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok. Jakarta: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Candra. (2014), Perancangan Sistem Interaksi Berbasis Teknologi Augmented Reality pada Sampul Media Promosi Cetak, Jurnal Teknologi Informasi ISSN : 1907 – 2430, volume 6, Nomor 18, Nopember 2011
- Creswell, John W. 2012. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Edison. 2016. Sistem Informasi Akuntansi, Bandung: Alfabeta.
- Fadlan, A. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya). 121.
- Hamzah, Sahril Fajar, “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Padalarang,” UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2021
- Hamidi. H. (2018) A model to analyze the effect of mobile banking adoption on customer interaction and satisfaction: A case study of m-banking in Iran
<https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.09.008>
- Hutabarat R.M. 2010. Mobile Banking Security Analysis Based WAP. anakkebo.wordpress.com/.../mobile-banking-security-analysis-based-wapronald-m-hutabarat-113040275/
- Ikatan Bankir Indonesia, 2014, Memahami Bisnis Bank, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Jogiyanto, H. M. 2010. *Analisis dan Rancangan Sistem Informasi: pendekatan terstruktur teoritis dan praktek aplikasi bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing Management (14th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- N Nasfi, R Rahmad, S Sabri - Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies, 2020

Nicoletti, B. (2017). *The Future of FinTech: Integrating Finance and Technology in Financial Services*. Switzerland: Springer Narure.

Nurdin, Zulfa. 2016. *Inovasi Kawasan Bebas Asap Rokok di Desa Bone-Bone Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang*. Makasar: Universitas Hasanudin Makasar.

Romney, M, B., & Steinbart, P. J. (2018). *Accounting Information Systems* (14th ed.). New Jersey: Pearson Prestice Hall.

Saâud, Udin Syaefudin. *Inovasi Pendidikan cet ke-VII* (Bandung: Alfabeta, 2014)

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Trianah, L., Pranitasari, D., & Zahrani Marichs, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi*, 26(01), 105 - 122.

<https://doi.org/10.36406/jemi.v26i01.201>

Y. A. Dwinurpitasari, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo," IAIN Ponorogo, 2019.

(FEBRIANTA, 2016)<https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/164/108>

https://www.researchgate.net/publication/220496195_Antecedents_of_customer_satisfaction_with_online_banking_in_China_The_effects_of_experience

https://www.researchgate.net/publication/220259897_User_Acceptance_of_Information_Technology_Toward_a_Unified_View

<https://ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018.pdf>