

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Nasabah pengguna layanan *mobile banking* di unit kerja Surabaya sangat setuju bahwa bank menyelenggarakan transaksi *mobile banking* yang jujur, relatif tetap tersedia setiap saat dibutuhkan, mudah di *download*, menyediakan informasi yang benar, dan mudah menggunakan *mobile banking* bank. Nasabah pengguna layanan *mobile banking* di unit kerja Surabaya mayoritas berusia 26-35 tahun, berjenis kelamin perempuan, dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1), bekerja sebagai karyawan swasta dan rata-rata menggunakan layanan BRI *mobile banking* sebanyak lebih dari dua belas kali dalam satu bulan.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh kesimpulan bahwa keamanan, responsive, kemudahan dan keandalan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, berdasarkan analisis uji parsial, diperoleh kesimpulan bahwa keamanan, kemudahan dan keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan responsif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan BRI *mobile banking*. Dari ketiga variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel keamanan yang paling tinggi

pengaruhnya terhadap kepuasan, sedangkan untuk variabel keandalan dan kemudahan memiliki pengaruh yang relatif sama terhadap kepuasan nasabah.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan dan kekurangan diantaranya sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini hanya menggunakan empat variabel independen yaitu keamanan, responsif, kemudahan, dan keandalan yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah penggunaan layanan *BRI mobile banking*.
2. Ada beberapa hal dan pertanyaan yang sifatnya dapat dikonfirmasi langsung tidak bisa dilakukan, karena pelaksanaan penelitian dengan menggunakan kuisioner melalui *google form* sehingga peneliti tidak bertemu langsung dengan responden
3. Peneliti tidak membedakan responden pengguna *mobile banking* nasabah umum maupun nasabah *payrool* atau pembayaran gajinya melalui BRI, sehingga memungkinkan untuk dilakukan penelitian kepada nasabah BRI yang spesifik untuk membuktikan loyalitas dari nasabah.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran baik untuk PT. BRI (Persero) Tbk maupun untuk penelitian selanjutnya.

1. Bagi PT. BRI (Persero) Tbk

Terkait variabel keamanan, keandalan, dan kemudahan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, maka peneliti menyarankan agar PT. BRI (Persero) Tbk meningkatkan kemampuan

mobile banking dalam mencegah terjadinya peretasan data oleh penjahat *cyber*, mencegah terjadinya kebocoran *User Id* dan *password*, tidak ada penyalahgunaan informasi personal nasabah. Untuk meningkatkan keandalan dan kemudahan, peneliti menyarankan kepada PT. BRI (Persero) Tbk untuk selalu memperbarui perkembangan fitur-fitur *mobile banking* dengan mengikuti perkembangan sistem operasi perangkat *mobile*.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Variabel responsive tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian ini, oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan variabel independen lain yang lebih bervariasi, selain keamanan, responsif, kemudahan dan keandalan yang diduga mempengaruhi kepuasan nasabah, selain itu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dapat menggunakan metode lain yang dapat meningkatkan akurasi hasil analisis.