

BAB V

PENUTUP

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi, kemudahan penggunaan, dan kualitas keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank BCA. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari menyebarkan kuesioner. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 109 sampel responden pengguna *mobile banking* BCA. Setelah dilakukan uji normalitas menghasilkan data yang berdistribusi normal. Kemudian, diolah lebih lanjut untuk melakukan pengujian. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan, keterbatasan serta saran untuk peneliti selanjutnya apabila menggunakan topik yang sama.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas sistem informasi dalam aplikasi *mobile banking* maka nasabah tentunya akan semakin merasa puas karena dapat melakukan segala jenis transaksi.
2. Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan dalam menggunakan aplikasi

mobile banking maka nasabah tentunya akan semakin merasa puas karena dapat melakukan segala jenis transaksi dengan sangat mudah.

3. Kualitas keamanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. persepsi responden terhadap kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* menyebabkan responden merasa puas menggunakan *mobile banking* BCA saat melakukan transaksi tanpa rasa takut kehilangan data pribadi dan pengamanan jaringan saat melakukan transaksi.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, tetapi masih memiliki keterbatasan sebagai berikut :

1. Pada saat melakukan proses pengambilan data menggunakan metode survei kuesioner, data yang diberikan oleh responden ada kemungkinan tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hal ini terjadi karena anggapan dan pemahaman mengenai pernyataan dalam kuesioner dapat berbeda dengan yang dimaksud peneliti.
2. Perolehan responden pada penelitian sebanyak 109 responden.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan penelitian di atas, maka ada beberapa saran dari peneliti agar dapat memberi manfaat dan saran bagi pihak-pihak terkait:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan menjelaskan mengenai pertanyaan dalam kuesioner agar responden memahami sesuai dengan yang dimaksud oleh peneliti.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan jumlah responden agar memperoleh hasil yang beragam.



DAFTAR RUJUKAN

- Abu-Raqabeh, T. (2018). Accounting Information Systems. In *Education and Linguistics Research* (Vol. 4, Issue 2). <https://doi.org/10.5296/elr.v4i2.14045>
- Cover, J. (2022). Table of Content. *Chinese Journal of Aeronautics*, 35(12), i–ii. [https://doi.org/10.1016/s1000-9361\(22\)00228-x](https://doi.org/10.1016/s1000-9361(22)00228-x)
- Darmeinis, & Yenny. (2022). Pengaruh Kemudahan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopranoto. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 88–95.
- Dio Lavarino & Wiyli Yustanti. (2016). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 152(3), 28.
- Dr. Vladimir, V. F. (2018). Skala Pengukuran. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.
- Fernos, J., & Alfadino, M. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Koto Baru, Dharmasraya. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(2), 115–125. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i2.19032>
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Imelda, S., & Huwaida, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik Dan Niaga*, 19(2), 101–109. <https://doi.org/10.31961/intekna.v19i2.869>
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64(July 2020), 101487. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101487>
- Muchandigona, A. K., & Kalema, B. M. (2023). The Catalytic Role of Mobile Banking to Improve Financial Inclusion in Developing Countries. *International Journal of E-Services and Mobile Applications*, 15(1), 1–21. <https://doi.org/10.4018/ijesma.317923>
- Narsa, M. (2008). *5A-2008 Kajian Akuntansi Vol-3 No-1 Juni-2008-Rerangka Dasar R1set Kontinjensi-Bagian 1.pdf*.
- Noviantika, T. A., Sumantri, S., & Subowo, H. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Persepsi Kepercayaan Pada Generasi Millenials Dalam Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 3(2). <https://doi.org/10.37641/jikes.v3i2.1796>

- Oktavia, F., & Karwinata, B. R. (2020). the Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Risk on Intention of Use Mobile Banking Bank Nagari Kantor Pusat Padang. *Business and Management*, 7(2), 4103.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Bijak Ber-ebanking. *Bijak Ber-Ebanking*, 6. https://www.ojk.go.id/Files/box/buku_bijak_ber-ebanking.pdf.
- Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Keunis*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i1.2117>
- Purnama, D., Muharam, H., & Purba, J. H. V. (2018). *HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN PERSONAL SELLING Tujuan penelitian yang ingin di capai berdasarkan perumusan masalah diatas adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan personal selling dengan kepuasan*. 12(2), 101–112.
- Rapina, R. R., Hanny, H., & Nur Afiah, N. (2021). Analisis Hambatan Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Perbankan Di Era Industri 4.0. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(4), 470–492. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i4.4590>
- Shaikh, A. A., Alamoudi, H., Alharthi, M., & Glavee-Geo, R. (2023). Advances in mobile financial services: a review of the literature and future research directions. In *International Journal of Bank Marketing* (Vol. 41, Issue 1). <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2021-0230>
- Susanti, E., & Parera, N. O. (2021). Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 2(1), 39–48. <https://doi.org/10.52238/ideb.v2i1.37>
- Tedjokusumo, C., & R. Murhadi, W. (2023). Customer satisfaction as a mediator between service quality and customer loyalty: a case study of Bank Central Asia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 27(2), 156–170. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol27.iss2.art3>
- Theodoridis, T., & Kraemer, J. (n.d.). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title*.
- Veonnita, R., & Rojuaniah, R. (2022). Pengaruh persepsi kemudahan, kegunaan dan kepuasan terhadap loyalitas melalui kepercayaan nasabah pengguna mobile banking BCA. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(1), 68–78. <https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v6i1.258>
- Yamawati, N. K. S., & Dewi, I. G. A. R. P. (2021). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Kinerja Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (Bpr)

Di Kabupaten Gianyar Dengan Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja
Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Satyagraha*, 04(02), 62–72.

