Bab V

Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dan hasil dari pemabahasan bab sebelumnya peneliti akhirnya dapat menyimpulkan, yaitu

1. Sistem informasi yang terdapat pada aplikasi berbasis mobile banking memiliki pengaruh terhadap kepusan penggunanya
2. kualitas pelayanan yang dimiliki oleh pihak bank harus bisa lebih baik dari tahun ke tahun agar pengguna aplikasi internet banking maupun sms banking merasa puas dan terbantu dalam melakukan transaksi.
3. Hasil uji hipotesis yang pertama adalah mengenai kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking. Hal ini disebabkan oleh perbedaan jenis sistem operasi para pengguna aplikasi dan jenis aplikasi yang digunakan.
4. Hasil uji hipotesis yang kedua adalah sistem informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.
5. Hasil uji hipotesis yang ketiga adalah reliabel dalam kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.
6. Hasil uji hipotesis yang keempat adalah responsifness dalam kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking. Hali ini disebabkan jenis

sistem operasi yang digunkan pengguna aplikasi mobile banking mulai dari jenis handphone dan jenis aplikasi yang digunakan.

7. Hasil uji hipotesis yang kelima adalah assurance dalam kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepusan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.
8. Hasil uji hipotesis yang keenam adalah empaty dalam kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

5.2 Keterbatasan penelitian

Keterbatasan peneltian ini adalah :

1. Responden yang diteliti hanya nasabah bank yang ada di surabaya yang menggunakan aplikasi berbasis mobile banking.
2. Jumlah kuisoner yang kembali sedikit dibanding kuisoner yang disebar.

5.3 Saran

Dari hasil penelitian yang ada, maka peneliti memberikan saran:

1. Bagi pihak bank

   Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa bank harus lebih lebih dekat terhadap masayarakat dengan memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah dengan demikian nasabah merasa loyal terhadap bank dan memiliki kepercayaan dengan produk-produk dari bank untuk memudahkan transaksi nasabah

2. Bagi masyarakat

Bagi masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi berbasis mobile banking entah internet banking maupun sms banking jangan takut untuk menggunakan karena bank sudah menjamin dan aplikasi terlindungi dengan sistem PIN dan PUK dalam setia aplikasi. Karena sebenarnya kesalah terjadi karena individu itu sendiri.

3. Bagi peneliti selanjutnya

   Untuk peneliti selanjutnya peneliti menyarankan untuk memperluas sampel yang digunakan dan menambah jumlah sampel yang ada, kemudian menambahkan variabel yang tidak hanya mengenai kepuasan tetapi juga loyalitas nasabah pengguna aplikasi berbasis mobile banking.

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

DAFTAR PUSTAKA

Antasari, Agra Satria, Kertahadi, Riyadi. 2013. Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Jurnal Online, 2013.

Danukusumapraja. 2012. Definisi Sistem informasi Akuntansi (SIA). http://danukusumapraja.wordpress.com diakses 3 oktober 2015

Duwi Renggani, Nimang. 2003. "Hubungan Antara Kemampuan Informasi Akuntansi Berbasis Komputer Dengan Kepuasan Pemakai". Skripsi Sarjana tak diterbitkan, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dwi Finanda, Yogi. 2012. "Pengaruh System Quality, Information Quality Dan Service Quality Terhadap E-Commerce End –User Computing Satisfaction (EUCS)". Skripsi Sarjana Strata satu, STIE Perbanas Surabaya. Jurnal Online STIE Perbanas Suarabaya 2012.

Fang, Yu-Hui, et al. 2010. "Understand Costumer Satisfaction and Repurchase Intentions An Integration of IS Sucsess Model, Trust, and Justice". Tamkang University. Taiwan. International Research Journal of Finance and Economic.

Gozali, Imam, 2011. Aplikasi Analisis Multivariative Dengan Program IBM SPSS 19. Universitas Diponegoro Semarang.

Hanafiah, Lutfi, 2014. Data Bank. http://www.academia.edu diakses 22 februari 2016.

Jogiyanto. 2007. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Penerbit Andi. Jogyakarta.

Kotler, Philip. 2006. Marketing Management 12e. Pearson International Edition. New Jersey 07458.

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.

Monalisa Siti dan Suryani Erma. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Dengan Menggunakan Sistem Dinamik. Program Studi MMT-ITS, Surabaya 2 Februari 2013.

Paju, Alfonssius R. 2011. "Pengaruh kualitas Pelayanan Internet Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Perbankan Di Denpasar".Journal of Business and Banking.Vol.1, No 1, 2011. 61-74

Parasuanan, A. 2002. “Service Quality and Production: A Synergistic Prespective”. International Journal Managing Service Quality. Volume 12 pp 6-9.

Parasunan, A. 2010. “Service Productivity, Quality and Innovation Implication for Service-design Practice and Research”. International Journal of Quality and Service Sciences, Vol. 2 No. 3, 2010 pp. 277-286.

Parasunan, A.,et al. 1998. “SERQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Costumer Perception of Service Quality”. Journal of Retailing.

Rosyadi, Bachtyar. 2012. Manajemen Risiko (52091000666 & 52009100083) SMS Banking Bank Jatim.http://resikokuliah.blogspot.co.id diakses 1 oktober 2015

Winety, Lella. 2014. “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Jinerja MAnajajerial Pada Bank-Bank Anggota Perbanas Di Surabaya”. Skripsi Sarjana akuntansi.STIE Perbanas Surabaya.

Yaqin, Ainul. Maschudah Ilfitriah, Aniek. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya”. Journal of Business and Banking.Vol.4.No. 2, 2014. 245-260

Yusniani. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayan *Internet Banking* Terhadap KepuasanDan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta. Jurnal Dinamika Akuntansi Vol. 2, No 1, Maret 2010,1-9 ISSN 2085-4277.