

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

1. Karakteristik Teknologi berpengaruh signifikan terhadap *Task-Technology Fit*, artinya semakin baik karakteristik teknologi yang digunakan maka akan semakin baik pula dampaknya kepada *Task-Technology Fit*.
2. *Task-Technology Fit* berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan, artinya semakin baik *Task-Technology Fit* yang digunakan maka akan semakin baik pula dampaknya kepada penggunaan.
3. Penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan, artinya semakin pengguna menggunakan aplikasi *mobile banking* maka akan semakin mudah bagi pengguna untuk menemukan kekurangan dari aplikasi yang nantinya bisa dijadikan saran kepada bank untuk perbaikan kualitas layanan.
4. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan, artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh bank, maka akan semakin memberikan rasa suka dan menimbulkan kepuasan bagi nasabah.

#### 5.2 Keterbatasan

1. Peneliti belum menemukan penelitian terdahulu yang membahas peran diantara variabel yang memediasi variabel lain.
2. Pada saat penyebaran kuesioner, banyak responden yang harus bertanya terlebih dahulu mengenai pengertian variabel-variabel yang akan diobservasi pada penelitian ini. Peneliti harus menyediakan waktu lebih untuk

menjelaskan penamaan dan pengertian dari variabel penelitian tersebut kepada calon responden.

3. Peneliti diminta untuk memberikan kuesioner dengan kalimat yang lebih mudah untuk dipahami.

### **5.3 Saran**

#### 1. Kepada Bank Mandiri

- a) Diharapkan nantinya Bank Mandiri memberikan edukasi kepada nasabah dengan memberikan layanan yang berkelanjutan mengenai aplikasi *mobile banking* karena berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai variabel kualitas layanan dengan adanya keseluruhan indikator, diperoleh hasil mean sebesar 3,84 yang menunjukkan bahwa responden setuju dengan adanya kualitas layanan yang baik, sehingga diharapkan nantinya Bank Mandiri dapat lebih meningkatkan kualitas layanan sehingga berdampak kepada kepuasan nasabah.
- b) Meningkatkan kualitas layanan dengan cara memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai cara menggunakan aplikasi *mobile banking* sehingga nasabah dapat lebih mudah menggunakan.

#### 2. Kepada Peneliti lain

Pada saat penyebaran kuesioner, banyak responden yang masih menanyakan maksud pernyataan-pernyataan yang ada, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk penelitian ini dan untuk peneliti selanjutnya agar lebih menyederhanakan kuesioner sehingga nantinya dapat lebih mudah dipahami oleh responden.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aljukhadar, Senecal, Nantel. 2014. "Is More Always Better? Investigating The Task-Technology Fit Theory In An Online User Context", *Information & Management*, Vol. 51, Issue: 4, pp. 391-397.
- Arcand, PromTep, Brun, Rajaobelina. 2017. "Mobile Banking Service Quality and Customer Relationships", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 35 Issue: 7, pp. 1068-1089.
- Aris Kurniawan. 2016. "17 definisi, pengertian teknologi menurut para ahli dan perkembangannya" (Online) (<http://www.gurupendidikan.com/17-definisi-pengertian-teknologi-menurut-para-ahli-dan-perkembangannya/>, diakses pada 22 Maret 2017)
- Arsono Laksana, Muslichah. 2002. "Pengaruh teknologi informasi, saling ketergantungan, karakteristik sistem akuntansi manajemen terhadap kinerja manajerial" Vol. 4 No. 2 (Online) (<http://puslit.petra.ac.id/journals/accounting/> Diakses pada 2 Mei 2017)
- Choi, Beom Joon and Hyuk Sik Kim. 2013. "The impact of outcome quality, interaction quality, and peer-to-peer quality on customer satisfaction with a hospital service" *Managing Services Quality* Vol. 23 No. 3, pp. 188-204
- Dale L. Goodhue, Ronald L. Thompson. 1995 "Task-Technology Fit and Individual Performance" *MIS Quarterly* Vol. 19, No. 2 (June., 1995), pp. 213-236 (Online) (<http://www.jstor.org/stable/249689>, diakses pada 25 Maret 2017)
- Dhisaw, M. T dan Strong, D. M. 1999. "Extending the technology acceptance model with task-technology fit constructs", *Information & Management*, Vol. 36 No. 1, pp. 9-12
- Ghozali, Imam, dan Fuad. 2011. *Structural Equation Modelling*. Semarang : BP UNDIP
- \_\_\_\_\_. 2014. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos 22.0*. Semarang : BP Universitas Diponegoro
- Goodhue, D. L. 1995. "Understanding user evaluations of information systems". *Management Science*, Vol. 41 No. 12, pp. 1827-1844
- Hou, C.-K. 2012. "Examining the effect of user satisfaction on system usage and individual performance with business intelligence system: An empirical study of Taiwan's electronics industry", *International Journal of Information Management*, Vol. 32 No. 6, pp. 560-573

- Kim, Jeong, Park, Park, Kim, Kim. 2007. "The Impact of Network Service Performance on Customer Satisfaction and Loyalty: High Speed Internet Service Case In Korea" *Elsevier*. Vol 32 Issue: 3, pp. 822-831.
- Kotler, Keller. 2013. *Marketing Management 14<sup>th</sup> Edition*. England : Pearson
- Mudrajad Kuncoro. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga
- Oliveira, Carlos Tam Tiago. 2016. "Performance impact of mobile banking: using the task-technology fit (TTF) approach", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 34 Iss pp. –
- Rahmawati, Hidayatin. "Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru." Vol. 03 no. 1.
- Sahin, Azize, Cemal Zehir, and Hakan Kitapci,. 2011. "The effects of Brand Experiences, Trust and Satisfaction on building brand loyalty, and empirical research on global brands" *Procedia social and behavioral science*. Vol 24 pp. 1288-1303.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tatik Suryani. 2014. *Perilaku Konsumen*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Tiago Oliveira, Miguel Faria, Manoj Abraham Thomas, Alec Popovic. 2014. "Extending the understanding of mobile banking adoption: When UTAUT meets TTF and ITM", *International Journal of Information Management*, 34 (689-703)
- Wina Hastria Ofani, Endang Siti Astuti, Kertahadi. 2015. "Pengaruh karakteristik tugas, karakteristik teknologi, dan karakteristik individu terhadap task-technology fit (Survey pada karyawan PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk. Kandatel Jombang)." Vol. 1 No. 1 (Online) ([administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id), Diakses pada 2 Mei 2017)
- Wu, Chen. 2016. "Continuance intention to use MOOCs: Integrating the technology acceptance model (TAM) and task-technology fit (TTF) model", *Computer and Human Behavior*, (1-12)