

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada keseluruhan dari hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. *Privacy* berpengaruh positif terhadap Penggunaan Berkelanjutan, karena semakin banyak data atau informasi yang dilindungi maka responden semakin puas dengan layanan tersebut dan akan selalu terus menerus untuk menggunakannya.
2. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan berkelanjutan mandiri e-money, karena responden merasa aman untuk menggunakan e-money, responden percaya bahwa e-money dapat diandalkan dan akan selalu terus menerus untuk menggunakannya.
3. Kepercayaan berpengaruh negative memoderasi antara penggunaan berkelanjutan terhadap gender, karena gender tidak memoderasi hubungan laki-laki dan perempuan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian yang dilakukan baik secara teoritik, metodologis dan teknis pada penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan sampel kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Adanya kuisisioner yang tidak dikembalikan responden dan terdapat kuisisioner yang tidak diisi oleh responden.

5.3 Saran

Dari hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini maka peneliti memberikan saran-saran yang bermanfaat bagi pihak yang terkait sebagai berikut:

1. Bagi Bank Mandiri

Pada layanan mandiri e-money dibutuhkan Privacy dan Kepercayaan yang lengkap serta penggunaan berkelanjutan pada, karena dengan privacy responden merasa bahwa informasi pribadinya dilindungi serta kepercayaan yang sesuai membuat responden percaya bahwa menggunakan e-money aman. Bank mandiri harus bisa mempertahankan keamanan yang ada pada layanan mandiri e-money, karena dengan keamanan yang tinggi akan membangun kepercayaan nasabah melalui layanan mandiri e-money.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah pengetahuan dan teori terkait layanan mandiri e-money. Peneliti juga sebaiknya meneliti variabel lain yang dapat meningkatkan kinerja mandiri e-money seperti keterlibatan hubungan pelanggan dengan kepuasan. Peneliti juga sebaiknya melakukan penelitian pada seluruh bank agar dapat meningkatkan peran fintechs dalam

produk uang elektronik di Indonesia agar mendapatkan hasil yang maksimal dalam membantu perekonomian Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

- Ashraf, A., Thongpapani, N., & Auh, S. ((2014),). "The application of the technology-acceptance model under different cultural contexts: the case of online shopping adoption" . , *Journal of International Marketing*,, 68-93.
- Berninghausen and Kerstan. (2013). " Forging New Paths : Feminist Social metdhology and rural woment in java. *Buku pedoman pelatihan penyadaran gender dan perencanaan dalam perkorperasiaan*.
- Bhattacharjee, A. ((2001),). Understanding informationsystems' continuance:anexpectation-confirmation model, . *MIS Quarterly*,, 351-370.
- Chen, C., Kem Z, K. Z., Xiang, G., Sesia, J. Z., Metthew, K. O., & Lee, L. L. (2017.). Examining the Effects of Motives and Gender Diferences on Smartphone Addiction. *Jurnal Elsevier*.
- Chen, S. Y. (2012). Factors influencing the continuance intention to the usage of Web 2.0: an empirical study. *Computers in Human Behaviour*,, 933-941.
- Chenchen, L., Yi-Jen, H., & Tung-Heng, H. (2016). Factors influencing internet banking adoption. *Social Behavior & Personality: An international Journal*, 1443-1455.
- Cho, J. (2016). The impact of post-adoption beliefs on the continued use of health apps. *International Journal of Medical Informatics*, 75-83.
- Duane, A., O'Reilly, P., & Andreev, P. (2012). Realising M-payments: modelling consumers' willingnes to M-pay using smart phones. *Behavior & Information Technology*, 318-334.
- Freedman, S., & Jin, G. (2014). The information value of online social networks: lessons from peer-to-peer lending. 185-222.
- Ghozali, H. L. (2014). *Partial Least Square: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Edisi Kedua*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Analisa Multivariate Program SPSS Upate PLS Regret*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hong, S., Thong, J., & Tam, K. Y. (2006). UndePrstanding continued information technology usage behaviour: a comparison of three models in the context of mobile internet. *Decision Support Systems*, 1819-1834.

- Kim, B. (2010). An empirical investigation of mobile data service continuance : incorporating the theory of planned behaviour into the expectation–confirmation model”, . *Expert Systems with Applications*, 7033-7039.
- Latan, I. (2014). *Partial Least Square Concept Metode Aplikasi Menggunakan Program Warp PLS 4.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diiponegoro.
- Liébana-Cabanillas, F., Ramos de Luna, I., & Montoro-Ríos, F. (2015). User behaviour in QR mobile payment system: the QR payment acceptance model. *Technology Analysis & Strategic Management*, 1031-1049.
- Listfield, R., & Montes-Negret, F. (2013). Modernizing Payment System in Emerging Economies. *World Bank in Policy Research Working Paper*, 1336.
- Luis Hernan Contreras Pinochet, G. T. (2019). Propensity of contracting loans services from FinTech’s in Brazil. *International Journal of Bank Marketing*.
- Michael Humbani, M. W. (2019). An integrated framework for the adoption and continuance intention to use mobile payment apps,. *International Journal of Bank Marketing*.
- Ratto, M., & Giovannini, M. (2017). Latent Variables and Real-time Forecasting in DSGE Models with Occassionally Binding Constraints. *Can Non-Linearity Improve our Understanding of the Grat Recession*, 1-35.
- Santomero, A., & Seater, J. 1. (1996). Alternative Monies and the Demand for Media of Exchange. *Journal of Money, Credit, and Banking*, 942-964.
- Setterstrom, A., Pearson, J., & Orwig, R. (2013). Web-enabled wireless technology: an exploratory study of adoption and continued use intentions. *Behaviour & Information Technology*, 1139-1154.
- Snellman, J., & Vessala, J. (2000). Substitution of Noncash Payment Instruments for Cash in Europe. *Bank of Finland Discussion Paper 9*.
- Susanto, A., Chang, Y., & Ha, Y. (2016). Determinants of continuance intention to use the smartphone banking services: an extension to the expectation-confirmation model. *Industrial Management & Data Systems*, 1-8.
- Wu, J., & Tsang, A. (2008). Factors affecting members' trust belief and behaviour intention in virtual ccommunities. *Beahviour and Information Technology*, 115-125.