

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Sistem informasi akuntansi yang terdapat pada aplikasi berbasis mobile banking tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas penggunanya.
2. Kualitas sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi mobile banking. Hal ini disebabkan adanya perbedaan jenis sistem operasi para pengguna aplikasi.
3. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pengguna aplikasi mobile banking yang dimiliki oleh pihak bank. Kualitas layanan perusahaan yang baik dapat meningkatkan loyalitas nasabah bank, maka apabila nasabah merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh bank maka dapat membuatnya menjadi loyal.
4. Kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi mobile banking. Hal ini disebabkan adanya perbedaan jenis sistem operasi para pengguna aplikasi. Jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka akan memunculkan rasa loyalitas kepada bank.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Jumlah kuesioner yang kembali sedikit dibandingkan kuesioner yang disebar
2. Terdapat data yang tidak reliabel

5.3 Saran

Dari hasil penelitian yang ada, maka peneliti memberikan saran:

1. Bagi pihak bank

Sebagai perusahaan penyedia layanan keuangan harus lebih memperhatikan pemberian layanan yang memuaskan terhadap nasabah, dengan demikian nasabah memiliki rasa 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 tidak perlu takut untuk menggunakan karena, bank sudah menjamin dan aplikasi terlindungi dengan sistem PIN dan PUK dalam aplikasi mobile banking karena, kesalahan sering terjadi pada individu itu sendiri.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menambah jumlah pernyataan dalam setiap kuesioner.

DAFTAR RUJUKAN

- Caroline, C. C., & Hastuti, T. D. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan M-Banking Berdasarkan Teori Tam. *Keunis*, 9(2), 160-172.
- Esmaeili, A., Haghgoo, I., Davidavičiene, V., & Meidute-Kavaliauskiene, I. (2021). *Customer loyalty in mobile banking: Evaluation of perceived risk, relative advantages, and usability factors. Engineering Economics*, 32(1), 70-81.
- Eyob, K., & Yalemwork, W. S. (2020). *The impact of M-banking quality service on customers satisfaction during Covid-19 lock down: The case of Bank of Abyssinia, Ethiopia. African Journal of Marketing Management*, 12(2), 21-37.
- Halimah, S. N. (2019). Pengaruh Internet Banking dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BNI Syariah KC Surakarta) (Doctoral dissertation, IAINSALATIGA).
- Khusnul, W. (2022). Analisis kualitas pelayanan bsi mobile (studi kasus di bsi kcp ajibarang) (Doctoral dissertation, UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri).
- Kusumaningtyas, N. K., & Wardani, D. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Penggunaan Mobile Banking (Studi Penelitian pada Nasabah Bank BUMN). *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 5(2), 64-72.
- Mulyati, M. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Informasi Pada Sistem Informasi Pembelajaran Online Terhadap Minat Pengguna Dan Penggunaan Sistem (Studi Kasus: Simponi AMIK MDP, STMIK GI MDP dan STIE MDP). *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 8(2), 90-100.
- Nursiah, N., Ferils, M., & Kamarudin, J. (2022). Analisis minat menggunakan mobile banking. *Akuntabel*, 19(1), 91-100.
- Parera, N. O., & Susanti, E. (2021). *Customer Loyalty Based On Mobile Banking Usability. International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 2(1), 39-48.
- Pratiwi, W., & Mujadilah, N. (2021). *Effect of Accounting Information Systems, System Quality and Service Quality on User Satisfaction of Mobile Banking- Based Applications. J. Econ. Financ. Manag. Stud*, 4, 383-396.
- Purwati, A. A., Mustafa, Z., & Deli, M. M. (2021). *Management information system*

in evaluation of BCA mobile banking using DeLone and McLean model. Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS), 2(2), 70-77.

- Rustam, Y. W. A. (2015). Pengaruh minat individu terhadap penggunaan mobile banking (m-banking): model kombinasi technology acceptance model (tam) dan theory of planned behavior (TPB). *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi, 7(1)*.
- Sigei, M. C. (2021). *Evaluating End User Satisfaction With Mobile Banking Applications. Case of Nairobi County* (Doctoral dissertation, University of Nairobi).
- Sudarsono, H. (2022). Analisis Niat Nasabah Bank Syariah untuk Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis, 78-89*.
- Sudarti, K., & Susanti, S. (2018). Sikap terhadap M-banking dan Dampaknya terhadap Behavioral Intention To Adopt M-banking (Studi pada PT Bank Syariah Mandiri Semarang). *Jurnal Manajemen, 8(1), 20-35*.
- Usman, O., & Sulistyowati, Y. (2019). *The Effect of Use, Quality of Service, Trust and Satisfaction Loyalty M-Banking Users. Quality of Service, Trust and Satisfaction Loyalty M-Banking Users (December 28, 2019)*.
- Utami, A. P., Mutiah, N., & Rusi, I. *Measurement of Mobile Banking Application User Satisfaction Using the Technology Acceptance Model (TAM) and Usability Method (Case Study: Bank Kalbar main branch of Pontianak). Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi, 10(01), 1-11*.
- Wardhana, Y. P. (2016). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Widanengsih, E. (2021). *Technology acceptance model to measure customer's interest to use mobile banking. Journal of Industrial Engineering & Management Research, 2(1), 73-82*.