

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bukti empiris pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem. Penelitian dilaksanakan di Universitas Jenderal Soedirman dengan responden mahasiswa S1 dan D3 akuntansi pengguna Bank Mandiri. Responden yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan hasil penelitian berjumlah 58 responden. Berdasarkan pengujian dan analisis data penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi *mobile banking*, sehingga hipotesis diterima. Dengan sistem yang baik, pengguna cenderung akan merasa percaya bahwa sistem *mobile banking* akan memberikan manfaat lebih bagi mereka, sehingga kepuasan akan meningkat.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi *mobile banking*, sehingga hipotesis ditolak. Walaupun kualitas informasi yang dihasilkan sebuah sistem *mobile banking* memiliki pengaruh positif, kepuasan pengguna *mobile banking* tidak meningkat secara signifikan apabila dilihat dari perspektif mahasiswa. Hal tersebut dikarenakan kualitas informasi tidak terlalu

diperlukan oleh mahasiswa, tetapi lebih diperuntukkan untuk pihak internal seperti karyawan Bank dan manajemennya.

3. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi *mobile banking*, sehingga hipotesis diterima. Aplikasi yang mudah diakses, mudah dimengerti, mudah dipelajari, dan mudah dioperasikan dapat menunjukkan bahwa pengguna merasa puas akan sistem yang digunakan.

B. Implikasi

Implikasi praktis pada penelitian ini adalah untuk membantu instansi terkait, yaitu Bank Mandiri dalam upaya peningkatan kualitas aplikasi *mobile banking* mereka agar nasabah semakin merasa nyaman dan puas menggunakannya, sehingga dapat meningkatkan loyalitas para nasabah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi Bank Mandiri dalam pengelolaan serta pengembangan sistem *e-banking* dan aplikasi *mobile banking* mereka agar sistem menjadi lebih baik sehingga dapat memberikan benefit lebih pada organisasi

C. Keterbatasan dan Saran Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu waktu pengumpulan data yang cenderung lama, yaitu hampir satu bulan karena sebagian besar mahasiswa sulit ditemui dan dihubungi saat proses pengambilan data. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk merencanakan waktu yang lebih fleksibel bagi responden sehingga tidak memakan banyak waktu. Variabel kualitas informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan yang disebabkan karena terdapat

item yang memiliki nilai rata-rata rendah, yaitu pada indikator relevansi. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk memodifikasi kuesioner atau mengganti kuesioner agar lebih relevan bagi mahasiswa. Saran lain, peneliti selanjutnya bisa mengganti responden karena kebutuhan mahasiswa dan orang pada umumnya berbeda sehingga dapat mempengaruhi signifikansi hasil.

