

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Kualitas sistem dapat meningkatkan kepuasan pengguna *mobile banking* BSI di wilayah Banyumas.
2. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BSI di wilayah Banyumas.
3. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BSI di wilayah Banyumas.
4. Kepercayaan dapat meningkatkan hubungan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BSI di wilayah Banyumas.
5. Kepercayaan tidak dapat meningkatkan hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BSI di wilayah Banyumas.
6. Kepercayaan dapat meningkatkan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BSI di wilayah Banyumas.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, terdapat beberapa implikasi dalam penelitian ini, yaitu:

1. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manajemen

BSI untuk tetap menjaga keamanan sistem dan kualitas pelayanannya. Manajemen BSI dapat menerapkan indikator seperti akurat, relevan, kelengkapan, ketepatan waktu. Dengan demikian para nasabah terutama yang menggunakan layanan *mobile banking* BSI dapat merasa puas.

2. Manajemen BSI juga harus senantiasa menjaga kepercayaan nasabahnya, terlebih pasca adanya serangan siber, sehingga para nasabah merasa aman untuk bertransaksi menggunakan layanan BSI terutama menggunakan layanan *mobile banking* BSI.

C. Keterbatasan

Penelitian ini tidak sempurna, serta memiliki beberapa keterbatasan dalam proses dan hasilnya. Pertama pengambilan data dilakukan menggunakan *google form*, hal ini menyebabkan peneliti kurang bisa mengeskplor jawaban para reponden secara lebih mendalam. Kedua, mayoritas masyarakat di Barlingmascakeb menggunakan layanan perbankan konvensional, sehingga terdapat kesulitan untuk mencari responden yang menggunakan layanan BSI.