

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji pada penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah, maka secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kepercayaan Nasabah terhadap variabel Kepuasan Nasabah sebesar 31,53%. Analisis dan olah data menunjukkan bahwa indikator pada variabel kepercayaan yang memiliki rata-rata terbesar terdapat pada pelayanan yang berkualitas, dan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator kemampuan sistem *m-banking* bertindak jujur.
2. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Elektronik *Mobile Banking* terhadap variabel Kepuasan Nasabah sebesar 17,33%. Analisis dan olah data menunjukkan bahwa indikator pada variabel kualitas layanan elektronik *mobile banking* yang memiliki rata-rata terbesar terdapat pada indikator dapat diakses kapan saja dan transaksi dengan *m-banking* dapat menghemat waktu, dan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator keluhan terhadap *m-banking* ditanggapi dengan cepat.
3. Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Elektronik *Mobile Banking* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Nasabah sebesar 48,9% dan sisanya 51,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait kepercayaan dan kualitas elektronik *mobile banking* yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, penulis mempunyai beberapa saran kepada pihak-pihak terkait yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terendah pada variabel kepercayaan nasabah adalah "*kemampuan sistem m-banking bertindak jujur*". Maka dapat diperbaiki dengan mensosialisasikan mengenai keamanan bertransaksi dan kerahasiaan data pribadi di situs dan aplikasi *m-banking*. Selain itu, meningkatkan keyakinan nasabah bahwa penggunaan *mobile banking* sudah dilengkapi keamanan dan privasi sehingga kerahasiaan transaksi dan data nasabah terjamin keamanannya.
2. Berdasarkan hasil penelitian, indikator yang memperoleh nilai terendah pada variabel kualitas layanan elektronik yaitu "*keluhan terhadap mobile banking ditanggapi dengan cepat*". Maka diharapkan kedepannya *m-banking* mampu meningkatkan respon terhadap keluhan/*complain* dan kendala saat menggunakan layanan *m-banking* dengan *customer care* yang *standby* 24 jam, yang bukan hanya menerima keluhan tetapi juga memberikan panduan langsung apabila terjadi kesalahan pada proses transaksi sehingga layanan yang diberikan *m-banking* bisa lebih diterima dengan baik oleh konsumen, sehingga konsumen merasa puas.
3. Berdasarkan hasil penelitian, indikator yang memperoleh nilai terendah pada variabel kepuasan nasabah adalah "*bersedia merekomendasikan layanan m-banking di media sosial*". Maka dapat diperbaiki dengan menjalin komitmen dengan nasabah serta meningkatkan nilai-nilai yang dirasakan nasabah saat menggunakan layanan *m-banking*. Selain itu, memperbaiki fitur-fitur layanan yang ada di *m-banking* dan kemudahannya sehingga minat merekomendasikan tinggi karena kelebihan dari *m-banking* itu sendiri.
4. Karena pada penelitian ini terdapat 51,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti, hendaknya bagi peneliti selanjutnya untuk memperhatikan faktor-faktor lain tersebut untuk dijadikan dasar penelitian

berikutnya dengan menambahkan teori yang relevan pada keadaan mendatang.

