

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil hipotesis yang telah di analisis dengan model analisis regresi linear berganda, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Keamanan sistem informasi akuntansi (X1) memiliki nilai t-Statistic sebesar 5,365 lebih besar dari 1,985 dengan nilai Prob. (Signifikansi) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka bisa di tarik kesimpulan bahwa  $H_{a1}$  diterima artinya variabel keamanan sistem informasi akuntansi (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pengguna layanan mobile banking (Y). Ini menunjukkan bahwa semakin baik keamanan sistem informasi akuntansi yang diterapkan dalam aplikasi m-banking, semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa FEBI UIN Cirebon saat menggunakan aplikasi tersebut.
2. Kualitas layanan (X2) memiliki nilai t-Statistic sebesar 3,977 lebih besar dari 1,985 dengan nilai Prob. (Signifikansi) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka bisa di tarik kesimpulan bahwa  $H_{a2}$  diterima artinya variabel kualitas layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pengguna layanan mobile banking (Y). Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mahasiswa FEBI UIN Cirebon saat menggunakan aplikasi m-banking. Kualitas layanan yang baik, termasuk responsivitas dan kemudahan penggunaan, berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna.
3. Kenyamanan (X3) memiliki nilai t-Statistic sebesar 3,687 lebih besar dari 1,985 dengan nilai Prob. (Signifikansi) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka bisa di tarik kesimpulan bahwa  $H_{a3}$  diterima artinya variabel Kenyamanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan nasabah pengguna layanan mobile banking (Y). Hal ini disebabkan oleh penggunaan aplikasi mobile banking oleh mahasiswa

FEBI UIN Cirebon, yang memungkinkan mereka menghemat waktu dan menghindari antrean saat melakukan transaksi keuangan. Selain itu, transaksi tersebut dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja selama 24 jam.

4. Secara simultan, ketiga variabel (Keamanan Sistem Informasi Akuntansi (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Kenyamanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking dengan nilai F-Statistic sebesar 113,1 ( $>$  F-tabel 2,70) dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,777%, menunjukkan bahwa variabel penelitian ini menjelaskan 77,7% variasi kepuasan nasabah, sementara 22,3% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Ini menunjukkan bahwa semakin baik keamanan sistem informasi akuntansi, semakin baik kualitas layanan yang diberikan dan mahasiswa FEBI UIN Cirebon sudah merasakan kenyamanan dalam menggunakan m-banking secara bersama-sama akan berdampak positif pada kepuasan mahasiswa FEBI UIN Cirebon dalam menggunakan aplikasi m-banking.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi saran yang dapat dipertimbangkan untuk penelitian mendatang dalam pengembangan layanan mobile banking yaitu sebagai berikut :

1. Perbankan perlu meningkatkan sistem keamanan mobile banking dengan menambahkan fitur autentikasi ganda, enkripsi data yang lebih kuat, serta sistem deteksi dini terhadap upaya peretasan dan kejahatan siber. Edukasi pengguna mengenai keamanan data pribadi, seperti pentingnya tidak membagikan informasi akun dan menggunakan kata sandi yang kuat.
2. Perbankan dapat mengurangi biaya administrasi transaksi agar tidak menjadi beban bagi nasabah, terutama mahasiswa. Memastikan aplikasi mobile banking lebih stabil dan minim error saat digunakan dan menyediakan fitur yang lebih praktis seperti penyimpanan otomatis riwayat transaksi agar tidak perlu melakukan screenshot secara manual

3. Perbankan dapat mempercepat respons layanan pelanggan, terutama dalam menangani kendala teknis dan transaksi yang gagal. Peningkatan tampilan antarmuka aplikasi mobile banking agar lebih user-friendly dan menarik bagi pengguna dan menyediakan fitur bantuan berbasis AI (chatbot) untuk menjawab pertanyaan umum pengguna secara real-time.
4. Penelitian ini hanya mempertimbangkan tiga variabel (keamanan, kualitas layanan, dan kenyamanan). Penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti faktor demografis, pengalaman pengguna sebelumnya, pengaruh media sosial terhadap keputusan penggunaan mobile banking, kepercayaan nasabah dan efektivitas layanan digital dalam meningkatkan loyalitas pengguna.
5. Memperluas cakupan penelitian dengan melibatkan lebih banyak responden dari berbagai latar belakang guna mendapatkan hasil yang lebih representatif. serta dapat menambahkan variabel moderasi dan variabel intervening.
6. Menggunakan metode penelitian kombinasi (kuantitatif dan kualitatif) untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang kepuasan pengguna.
7. Mahasiswa sebagai pengguna layanan disarankan untuk lebih cermat dalam menjaga kerahasiaan data pribadi seperti PIN dan password, serta berhati-hati terhadap modus penipuan digital seperti phishing dan aplikasi palsu. Literasi digital yang baik sangat diperlukan untuk memaksimalkan manfaat layanan mobile banking.