

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dijelaskan diatas. Maka dapat disimpulkan bahwa yang pertama yaitu *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan layanan *mobile banking* perbankan syariah di Kota Padang. Hasil pengujian hipotesis yang kedua menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan layanan *mobile banking* perbankan syariah di Kota Padang.

Hasil pengujian hipotesis yang ketiga *social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan layanan *mobile banking* perbankan syariah di Kota Padang. Hasil pengujian hipotesis keempat yaitu *facilitating condition* berpengaruh negatif terhadap *behavioral intention* nasabah menggunakan layanan *mobile banking* perbankan syariah di Kota Padang.

Hasil pengujian hipotesis yang kelima menunjukkan bahwa *behavioral intention* berpengaruh positif terhadap *user behavioral* nasabah menggunakan layanan *mobile banking* perbankan syariah di Kota Padang. Hipotesis keenam terlihat *gender* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user behavioral* nasabah menggunakan layanan *mobile banking* perbankan syariah di Kota Padang. Sedangkan hasil pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa *gender* tidak memoderasi hubungan antara *behavioral intention* dengan *user behavior* nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* perbankan syariah di Kota Padang.

5.2 Implikasi Penelitian

Sejalan dengan uraian kesimpulan hasil pengujian hipotesis yang telah dijelaskan diatas maka diajukan beberapa implikasi penting yang dapat bermanfaat bagi:

1. Perbankan syariah diharapkan untuk tetap meningkatkan teknologi *mobile banking* agar nasabah merasakan teknologi itu mudah dan nyaman pada saat digunakan.
2. Perbankan syariah diharapkan lebih memperhatikan lagi nasabah penggunaanya karena *gender* laki-laki dan perempuan mempunyai kebiasaan yang berbeda dalam menggunakan teknologi *mobile banking* bank syariah itu sendiri.
3. Perbankan syariah diharapkan terus melakukan sosialisasi tentang keberadaan bank syariah, termasuk jenis layanan, serta keuntungan menggunakan layanan perbankan syariah bagi masyarakat khususnya yang beragama Islam, hal tersebut penting untuk mendorong meningkatnya *behavioral intention* nasabah untuk terus menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Padang.
4. Bagi manajemen perbankan syariah diharapkan terus melakukan promosi kepada nasabah tentang keberadaan jasa layanan syariah, serta produk yang mereka tawarkan kepada masyarakat melalui berbagai media publik. Dengan semakin gencarnya layanan promosi tentu akan menjadi salah satu faktor yang mendorong nasabah memilih menggunakan layanan perbankan syariah di Kota Padang.

5. Perbankan syariah di Kota Padang, diharapkan untuk terus meningkatkan pelayanan kepada nasabah, dengan melengkapi fasilitas penunjang layanan, seperti memperbesar *bandwidth* kuota layanan, sehingga jaringan yang tersedia selalu terjaga dan lancar. Hal tersebut penting untuk meningkatkan *behavioral intention* nasabah serta mendorong terbentuknya *user behavior* pada nasabah perbankan syariah di Kota Padang.
6. Penelitian ini juga berkontribusi bagi perkembangan ilmu manajemen strategic, pemasaran, perilaku.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah dilaksanakan saat ini masih ada sejumlah kelemahan yang disebabkan oleh adanya keterbatasan yang peneliti miliki dalam pembuatan penelitian ini. Keterbatasan tersebut meliputi:

1. Pada penelitian ini tidak terjadi keseragaman jumlah antara nasabah perbankan syariah yang bergender laki-laki ataupun perempuan sehingga ikut mempengaruhi hasil penelitian yang diperoleh.
2. Masih terdapatnya sejumlah variabel eksogen atau pun variabel yang dapat menjadi pemoderasi yang juga mempengaruhi *user behavior* yang tidak digunakan dalam penelitian ini, karena besarnya koefisien *R-square* hanya diatas 70%, sehingga masih memungkinkan adanya variabel lain yang mempengaruhi *user behavior*.
3. Pada penelitian ini variabel yang dijadikan pemoderasi adalah *gender* yang diukur dengan *dummy* sehingga juga mempengaruhi efek moderasi yang diperoleh dalam pengujian.

5.4 Saran

Sejalan dengan uraian keterbatasan penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi:

1. Peneliti dimasa mendatang diharapkan menggunakan distribusi *gender* yang sama antara laki-laki dan perempuan, sehingga dalam pengujian hipotesis akan memberikan kontribusi hasil yang lebih baik.
2. Peneliti dimasa mendatang diharapkan menambahkan atau memodifikasi model penelitian dengan menggunakan sejumlah variabel baru yang juga mempengaruhi *behavioral intention*, atau pun *user behavior* seperti *brand awareness*, *social media communication* dan sebagainya.
3. Bagi peneliti dimasa mendatang juga disarankan untuk mencoba mengganti proksi pengukuran untuk variabel moderasi, dimana diharapkan peneliti dimasa mendatang tidak menggunakan pengukuran dalam bentuk dummy, tetapi lebih menggunakan skala yang didasarkan pada pernyataan. Hal tersebut penting untuk meningkatkan kualitas hasil penelitian yang akan diperoleh oleh peneliti dimasa mendatang.

