

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking pada Bank Nagari Cabang Pembantu Arosuka, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis *crosstab*, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan mobile banking terdiri atas tiga variabel independen yaitu kemudahan, manfaat, dan risiko, dan variabel dependen yaitu minat nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji analisis *crosstab* faktor kemudahan responden berusia 25-34 tahun sebanyak 19% serta responden dengan pekerjaan pegawai negeri sipil sebanyak 18% memilih setuju terhadap faktor kemudahan yaitu aplikasi *mobile banking* mudah digunakan dan dipahami fitur-fiturnya. Hasil uji analisis *crosstab* faktor manfaat responden berusia 25-34 tahun sebanyak 25% serta responden dengan pekerjaan pegawai negeri sipil sebanyak 15% memilih setuju terhadap faktor manfaat yaitu transaksi mobile banking dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hasil uji analisis *crosstab* faktor risiko responden berusia 25-34 tahun sebanyak 20% serta responden dengan pekerjaan pegawai negeri sipil sebanyak 15% memilih setuju terhadap faktor risiko yaitu mobile banking memiliki tingkat keamanan yang baik dan bank menjamin data informasi nasabah. Selanjutnya hasil analisis *crosstab* faktor dependen yaitu minat nasabah responden berusia 25-34 tahun sebanyak 25% serta responden dengan

pekerjaan pegawai negeri sipil sebanyak 25% memilih setuju terhadap faktor minat menggunakan *mobile banking* untuk kepentingan transaksi.

Untuk meningkatkan minat nasabah menggunakan *mobile banking*, maka bank melakukan beberapa strategi yaitu pertama melakukan kegiatan promosi dengan memperkenalkan layanan *mobile banking* kepada nasabah. Salah satunya dilakukan oleh *customer service* dengan menawarkan penggunaan *mobile banking* kepada nasabah yang melakukan pembukaan rekening baru. Kedua penetapan tarif untuk *mobile banking* tidak dikenai biaya pendaftaran, biaya aktivasi dan biaya administrasi bulanan. Ketiga fleksibilitas pelayanan. Untuk pendaftaran *mobile banking* sangat mudah hanya melakukan registrasi di ATM dan meminta aktivasi di bank

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan bermanfaat dan dapat mencapai tujuan pada Bank Nagari Cabang Pembantu Arosuka maupun bagi pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Berdasarkan hasil uji validitas dan reabilitas variabel persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi risiko sangat berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Hal tersebut membuktikan bahwa minat nasabah menggunakan *mobile banking* sudah tinggi, sehingga diharapkan bank nagari dapat mempertahankan dan meningkatkan persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan persepsi risiko agar minat nasabah menggunakan *mobile banking* lebih tinggi

2. Untuk strategi bank meningkatkan minat nasabah menggunakan mobile banking sudah cukup bagus dan bertanggung jawab saat melaksanakan tugasnya. Diharapkan pelayanan bank semakin bagus agar nasabah tertarik saat ditawarkan produk atau layanan bank lainnya.

