

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kemanan sistem terhadap pengguna *mobile banking* BCA di Sumatera Barat. Studi ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan mendistribusikan kuesioner dengan teknik *purposive sampling* kepada 235 responden yang menggunakan layanan *BCA mobile* di Sumatera Barat. Berdasarkan hasil analisis menggunakan SPSS, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BCA di Sumatera Barat. Ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap kualitas sistem *mobile banking* BCA di Sumatera Barat memenuhi harapan pengguna dan memberikan pengalaman yang memuaskan.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BCA di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap kualitas informasi yang diberikan oleh *mobile banking* BCA di Sumatera Barat memenuhi harapan pengguna dan berkontribusi pada pengalaman yang memuaskan.
3. Kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BCA di Sumatera Barat, Ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan mungkin memengaruhi kepuasan pengguna secara umum, namun terdapat faktor-faktor lain yang juga berperan

penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna *mobile banking* BCA di Sumatera Barat.

4. Keamanan sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* BCA di Sumatera Barat. Meskipun keamanan sistem dianggap penting bagi kepuasan pengguna, namun responden menganggap bahwa keamanan sistem adalah suatu keharusan yang diterapkan dalam *mobile banking* BCA.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan kesimpulan yang dijelaskan sebelumnya, adapun implikasi penelitian untuk pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Bagi pengguna *mobile banking*

Bagi pengguna *mobile banking*, penting untuk mempertimbangkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dalam memilih layanan *mobile banking*. Faktor-faktor seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan harus dipertimbangkan dengan seksama untuk memastikan pengalaman yang memuaskan. Selain itu, kesadaran tentang keamanan data juga sangat penting, dan pengguna perlu mengambil langkah-langkah untuk melindungi informasi pribadi pengguna.

2. Bagi perusahaan penyedia layanan *mobile banking*

Di sisi perusahaan, fokus pada peningkatan kualitas layanan menjadi hal yang krusial. Kemudahan penggunaan, ketersediaan informasi, dan responsivitas harus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna *mobile banking* dengan lebih baik. Perusahaan penyedia layanan *mobile banking* juga perlu untuk terus meningkatkan keamanan sistem dan

memastikan perlindungan data pengguna. Selain itu, perusahaan harus merespons dengan cepat umpan balik pengguna dan melakukan perbaikan berkelanjutan pada layanan *mobile banking*.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Batasan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Populasi penelitian ini adalah pengguna *mobile banking* BCA di Sumatera Barat. Namun, distribusi sampel di setiap daerah kabupaten dan kota pada penelitian ini tidak merata di mana terdapat beberapa daerah yang memiliki jumlah responden terbatas.
2. Variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini hanya mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan keamanan sistem. Berdasarkan nilai dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,243, dapat disimpulkan bahwa 24,3% dari kepuasan pengguna *mobile banking* BCA di Sumatera Barat dipengaruhi oleh variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini. Sementara itu, 75,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### 5.4 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah dijelaskan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Saran penelitian untuk peneliti selanjutnya adalah pastikan distribusi sampel di setiap daerah kabupaten dan kota merata atau dengan kata lain setiap daerah memiliki jumlah responden yang seimbang agar hasil dapat secara akurat mewakili variasi di seluruh daerah.

2. Saran tambahan bagi peneliti selanjutnya adalah mempertimbangkan penambahan variabel seperti variabel kualitas kontrol internal (*internal control quality*) ataupun variabel terkait faktor sosial seperti variabel kepercayaan (*trust*) dan variabel kegunaan sosial (*social usefulness*) yang diperkirakan dapat menyelidiki secara lebih komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna *mobile banking*.

