

BAB V PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Persepsi Kegunaan (X_1) dan Persepsi Kemudahan (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah (Y), sedangkan Variabel Persepsi Risiko (X_3) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Minat Nasabah (Y) menggunakan *Mobile Banking* pada PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief.
2. Variabel Persepsi Kegunaan (X_1), Persepsi Kemudahan (X_2) dan Persepsi Risiko (X_3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Nasabah (Y) menggunakan *Mobile Banking* pada PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief.
3. Variabel Persepsi Kegunaan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief jika dibandingkan dengan variabel Persepsi Kemudahan dan variabel Persepsi Risiko yang dilihat dari hasil analisis regresi berganda.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan, maka penulis dapat menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Bagi PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Nasabah menggunakan *Mobile Banking* pada PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking*.

- a. Guna meningkatkan Minat Nasabah PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief sebaiknya lebih memperhatikan dan memperkuat kembali sistem teknologi informasi (TI) yang telah diterapkan sekarang, agar eror sistem yang dirasakan nasabah tidak terulang kembali sehingga dapat meminimalisir potensi kerugian baik materil maupun non materil yang dialami nasabah.
- b. PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief sebaiknya dapat selalu mengupdate dan memperkuat manajemen risiko serta keamanan sistem perbankan, karena di era digital seperti sekarang ini teknologi yang dipakai tidak hanya canggih melainkan harus andal dan aman. Sehingga apabila keluhan nasabah tentang eror sistem dan risiko-risiko yang dialami selama ini sudah teratasi serta nasabah telah merasakan berbagai kegunaan dan kemudahan dari *Mobile Banking*, maka nasabah akan selalu setia untuk menggunakan layanan dari Bank Mandiri
- c. PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief diharapkan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan untuk terus meningkatkan kegunaan penggunaan dengan selalu memberikan inovasi-inovasi fitur di dalam *Mobile Banking* agar nasabah dapat selalu merasakan kegunaan dari layanan tersebut, karena variabel persepsi kegunaan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* di PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Palembang Arief.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya sebaiknya dapat menambah variabel-variabel *independent* lainnya agar dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas penelitian dengan tujuan memperoleh lebih banyak responden sehingga mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik karena di dorong oleh jawaban responden lebih akurat.

1.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman dari proses penelitian yang telah dilakukan, adapun keterbatasan yang dialami penulis dan dapat menjadi pembelajaran untuk peneliti-peneliti selanjutnya agar dapat lebih menyempurnakan penelitiannya. Berikut keterbatasan yang ada dalam penelitian ini adalah :

1. Responden yang digunakan dalam penelitian hanya berjumlah 100 nasabah, tentu masih belum mampu untuk menggambarkan kondisi yang sebenarnya.
2. Penelitian ini hanya menyebarkan kuesioner melalui *google form* dikarenakan adanya pandemi Covid-19 sehingga penulis tidak dapat mengetahui alasan pasti tentang pendapat responden yang diberikan dalam penelitian ini.
3. Penelitian dilakukan dalam jangka waktu yang terbatas sehingga penelitian ini masih belum dapat dikatakan sempurna dan memiliki banyak kekurangan.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi minat menggunakan *Mobile Banking* selain dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel persepsi kegunaan (X_1), persepsi kemudahan (X_2) dan persepsi risiko (X_3), sehingga cakupannya kurang luas untuk dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking*.