

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 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 Kemudahan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Keputusan Nasabah (Y) Menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief, hasil ini didasarkan pada hasil uji t sebesar 2,647 dan tingkat signifikansi sebesar 0,009.
2. Variabel Kemanfaatan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Keputusan Nasabah (Y) Menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief, hasil ini didasarkan pada hasil uji t sebesar 2,352 dan tingkat signifikansi sebesar 0,021.
3. Variabel Keamanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Keputusan Nasabah (Y) Menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief, hasil ini didasarkan pada hasil uji t sebesar 4,083 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000.
4. Variabel Kemudahan (X_1), Kemanfaatan (X_2), dan Keamanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama atau simultan terhadap Keputusan Nasabah (Y) Menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* pada Bank Mandiri Area Palembang Arief, hasil ini didasarkan pada hasil uji F sebesar 68,991 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil dari koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen berkontribusi terhadap naik turunnya variabel dependen sebesar 67,3% sedangkan sisanya sebesar 32,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

5.2 Saran

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

1. Bagi Bank Mandiri Area Palembang Arief diharapkan dapat selalu melakukan pemantauan, cepat dalam merespon keluhan, serta menyelesaikan keluhan yang diberikan oleh nasabah dengan memberikan edukasi kepada nasabah terkait kemudahan penggunaan, sehingga nasabah dapat paham dan menikmati layanan yang telah diberikan. Selain itu, nasabah diharapkan dapat mengikuti perkembangan teknologi pembayaran digital melalui QRIS *Livin' by Mandiri* sehingga akan terciptanya efisiensi dalam pembayaran digital.
2. Bagi Bank Mandiri Area Palembang Arief diharapkan dapat menjadi acuan untuk terus meningkatkan kemanfaatan penggunaan QRIS dengan selalu memberikan inovasi-inovasi *fitur* baru di dalam QRIS *Livin' by Mandiri* sehingga nasabah dapat selalu merasakan fungsi dari *fitur* QRIS ini.
3. Guna meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri* sebaiknya lebih memperhatikan dan memperkuat kembali sistem teknologi informasi (TI) yang telah diterapkan saat ini, agar eror sistem yang dirasakan nasabah tidak terulang kembali sehingga dapat meminimalisir keluhan yang dialami oleh nasabah, serta diharapkan dapat terus mengontrol serta meningkatkan sistem keamanan dengan selalu memperbaharui sistem keamanan dengan perkembangan teknologi yang canggih, sehingga meminimalisir kebocoran keamanan data nasabah.
4. Bagi Peneliti selanjutnya sebaiknya dapat melakukan penelitian yang lebih lanjut yang berkaitan dengan penggunaan QRIS *Livin' by Mandiri* serta menambah variabel-variabel independen lainnya agar dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan QRIS *Livin' by Mandiri*. Penulis berharap penelitian selanjutnya dapat memperluas penelitian dengan tujuan memperoleh lebih banyak responden dan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada, sehingga mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.