

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel kemudahan, manfaat, ketersediaan fitur terhadap penggunaan layanan *mobile banking* dan juga pengaruh kepercayaan sebagai variabel mediasi antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan metode analisis PLS dengan menggunakan konsep teori utama TAM (*Technology Acceptance Model*). Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kemudahan, manfaat, ketersediaan fitur terhadap penggunaan layanan *mobile banking* dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada Mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.
2. Manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada Mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. Yang artinya semakin besar manfaat pada layanan *mobile banking* maka akan meningkatkan penggunaan layanan *mobile banking*.
3. Ketersediaan Fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada Mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. Yang artinya semakin banyak ketersediaan fitur pada layanan *mobile banking* maka akan meningkatkan penggunaan layanan *mobile banking*.
4. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada Mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. Yang artinya semakin tinggi

kepercayaan pada layanan *mobile banking* maka akan meningkatkan penggunaan layanan *mobile banking*.

5. Kepercayaan berpengaruh signifikan sebagai variabel mediasi antara pengaruh kemudahan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada Mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. Yang artinya kepercayaan pengguna layanan *mobile banking* akan semakin meningkat apabila pengguna merasakan kemudahan dari penggunaan layanan *mobile banking*.
6. Kepercayaan berpengaruh signifikan sebagai variabel mediasi antara pengaruh manfaat terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada Mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. Yang artinya kepercayaan pengguna layanan *mobile banking* akan semakin meningkat apabila pengguna merasakan manfaat dari penggunaan layanan *mobile banking*.
7. Kepercayaan berpengaruh signifikan sebagai variabel mediasi antara pengaruh ketersediaan fitur terhadap penggunaan layanan *mobile banking* pada Mahasiswa Strata-1 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. Yang artinya kepercayaan pengguna layanan *mobile banking* akan semakin meningkat apabila pengguna mendapatkan ketersediaan fitur yang lengkap dari penggunaan layanan *mobile banking*.

6.2 Saran

Penelitian di masa mendatang diharapkan dapat menyajikan hasil penelitian yang lebih baik lagi dengan adanya beberapa masukan mengenai hal diantaranya :

1. Bagi pihak bank diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan perbankan terutama layanan *mobile banking* maupun fasilitas lainnya dengan tetap memperhatikan aspek-aspek yang dibutuhkan oleh nasabah.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memfokuskan layanan aplikasi *mobile banking* yang digunakan responden hanya dengan 1 jenis aplikasi *mobile banking* sehingga hasil yang didapatkan lebih terfokus pada satu bank saja.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat membedakan objek penelitian yang pada penelitian ini hanya mahasiswa saja hal ini didasari atas hasil variabel kemudahan tidak memiliki pengaruh dikarenakan alasan objek penelitian berada pada generasi yang telah dekat dengan teknologi.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel – variabel lain yang terkait dengan layanan *mobile banking*.