

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh dari keamanan transaksi, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan melalui kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi terhadap niat terus menggunakan aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat yang dirasakan, dan hasil pengujian yang dilakukan, kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Keamanan Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
2. Keamanan Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Terus Menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
3. Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
4. Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Terus Menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
5. Manfaat yang Dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
6. Manfaat yang Dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Terus Menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
7. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Terus Menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
8. Kepuasan Pengguna mampu memediasi pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Niat Terus Menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.
9. Kepuasan Pengguna mampu memediasi pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Terus Menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.

10. Kepuasan Pengguna mampu memediasi pengaruh positif Manfaat yang Dirasakan terhadap Niat Terus Menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Banyumas.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil pengujian hipotesis, pengaruh terbesar terdapat pada H3 (Manfaat yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pengguna) dengan nilai *original sample* sebesar 0,402, sedangkan pengaruh terkecil terdapat pada H5 (Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Terus Menggunakan) dengan nilai sebesar 0,113. Selain itu, variabel Kepuasan Pengguna pada H7 juga menunjukkan pengaruh yang relatif kuat terhadap Niat Terus Menggunakan dengan nilai 0,298, sehingga dapat disimpulkan bahwa manfaat yang dirasakan dan kepuasan pengguna menjadi faktor paling dominan, sementara kemudahan penggunaan terhadap niat terus menggunakan memiliki kontribusi paling rendah meskipun tetap signifikan.

B. Saran

1. Saran bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi niat untuk terus menggunakan aplikasi *mobile banking*, seperti kepercayaan (*trust*), persepsi risiko (*perceived risk*), kualitas layanan (*service quality*), kebiasaan (*habit*), dan persepsi harga/biaya (*perceived cost*). Variabel-variabel tersebut dinilai relevan dalam konteks layanan digital perbankan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda, tidak hanya melalui penyebaran kuesioner, tetapi juga dapat menggunakan wawancara mendalam atau metode campuran (*mixed method*) agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam terkait perilaku pengguna *mobile banking*.

Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk melakukan penelitian dengan cakupan wilayah yang lebih luas atau membandingkan dengan aplikasi *mobile banking* lain, sehingga dapat diketahui perbedaan faktor-

faktor yang mempengaruhi niat penggunaan secara berkelanjutan. Selain itu, Peneliti selanjutnya juga disarankan menggunakan pendekatan longitudinal, yaitu mengumpulkan data pada beberapa waktu berbeda, sehingga dapat melihat perubahan perilaku dan niat penggunaan dari waktu ke waktu.

2. Saran bagi pihak Bank (Livin' by Mandiri)

Berdasarkan uraian di atas, penulis merekomendasikan kepada pihak bank selaku pengelola aplikasi Livin' by Mandiri agar dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna, khususnya pada aspek manfaat yang dirasakan. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu diharapkan pihak bank mampu mempertahankan serta mengoptimalkan manfaat layanan *mobile banking* yang telah dirasakan oleh pengguna, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan bertransaksi. Berbagai aktivitas seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian dapat dilakukan kapan saja tanpa harus datang ke bank, sehingga memberikan kepraktisan dan menghemat waktu pengguna. Selain itu, pihak bank diharapkan tetap menjaga biaya administrasi agar tetap terjangkau sehingga tidak menjadi beban bagi pengguna dalam melakukan transaksi. Peningkatan manfaat yang dirasakan juga perlu difokuskan pada penyediaan fitur yang semakin lengkap, canggih, dan relevan dengan kebutuhan pengguna, seperti kemudahan dalam melakukan berbagai jenis pembayaran baik ke sesama Livin' by Mandiri maupun ke layanan *mobile banking* lainnya. Di samping itu, fitur pencatatan keuangan yang mampu memberikan informasi terkait pemasukan dan pengeluaran secara rutin, misalnya melalui notifikasi atau email harian, perlu terus dikembangkan agar pengguna dapat memantau kondisi keuangan mereka dengan lebih baik. Dengan demikian, semakin tinggi manfaat yang dirasakan oleh pengguna, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna serta mendorong niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri.

3. Saran bagi pihak pengguna

Berdasarkan uraian di atas, penulis berharap kepada pengguna aplikasi Livin' by Mandiri agar dapat menggunakan layanan secara bijak dan tetap menjaga keamanan data pribadi, seperti tidak membagikan PIN, OTP, maupun informasi penting lainnya kepada pihak yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, pengguna diharapkan dapat memberikan masukan atau *feedback* kepada pihak bank apabila menemukan kendala dalam penggunaan aplikasi, sehingga dapat membantu dalam peningkatan kualitas layanan ke depannya. Dengan adanya partisipasi aktif dari pengguna, diharapkan aplikasi Livin' by Mandiri dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang optimal.

C. Keterbatasan Penelitian

Tidak bisa dipungkiri bahwasanya Penelitian ini jauh dari kata sempurna, yang mana memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data secara *online* sebagai instrumen pengumpulan data sehingga peneliti tidak dapat mengawasi secara langsung proses pengisian oleh responden. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa responden mengisi kuesioner kurang teliti dan terdapat pertanyaan terbuka yang tidak diisi. Oleh karena itu, beberapa data responden harus dieliminasi karena tidak memenuhi kriteria validitas pengisian.
2. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 260 responden yang diperoleh melalui jaringan pertemanan dan media sosial. Meskipun jumlah sampel telah memenuhi kriteria penelitian kuantitatif dan valid, cakupan penelitian masih terbatas pada lingkup kabupaten tertentu sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya dapat mewakili pengguna Livin' by Mandiri secara lebih luas.
3. Dalam proses pengumpulan data, peneliti mengalami kendala karena sebagian calon responden kurang bersedia mengisi kuesioner tanpa adanya

imbalan tertentu. Hal tersebut menyebabkan proses pengumpulan data membutuhkan waktu yang lebih lama.

