

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo di Banyumas, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo di Kabupaten Banyumas.
2. Kemudahan Penggunaan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo di Kabupaten Banyumas.
3. Persepsi Manfaat, juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi BRImo di Kabupaten Banyumas.
4. Secara simultan atau bersama-sama, Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat memiliki kontribusi yang besar dalam menentukan tinggi rendahnya tingkat kepuasan pengguna di wilayah Banyumas.

Sesuai dengan hasil analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis secara parsial (uji t), ditemukan bahwa variabel Kualitas Layanan (X_1) merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling besar dan paling dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo di Kabupaten Banyumas. Keunggulan kontribusi variabel ini dibuktikan secara empiris melalui perolehan nilai t hitung terbesar yaitu 5,634 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,265. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah di Banyumas sangat bergantung pada kestabilan performa digital, kecepatan transaksi, minimnya gangguan sistem, serta keandalan aplikasi saat digunakan. Dengan kata lain, semakin prima kualitas layanan digital yang disajikan oleh BRImo, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akan melonjak secara signifikan.

Pada posisi tingkat pengaruh menengah, variabel Persepsi Manfaat (X3) menempati urutan kedua dalam memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna. Variabel ini mencatatkan nilai t hitung sebesar 1,114 dan koefisien regresi sebesar 0,167. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kegunaan nyata yang dirasakan oleh nasabah seperti efisiensi waktu, fleksibilitas bertransaksi tanpa uang tunai melalui fitur QRIS atau cardless, serta efektivitas pengelolaan fitur keuangan menjadi alasan penting yang melandasi rasa puas mereka dalam menggunakan aplikasi ini sehari-hari.

Sementara itu, variabel Kemudahan Penggunaan (X2) ditemukan memiliki kontribusi pengaruh yang paling kecil di antara ketiga variabel independen yang diteliti. Hal ini ditunjukkan oleh perolehan nilai t hitung terkecil sebesar 0,645 dan koefisien regresi sebesar 0,117. Meskipun variabel ini tetap memberikan kontribusi yang positif dan signifikan, posisinya yang berada di urutan terbawah mengisyaratkan sebuah fenomena menarik bagi pengguna BRI Mo di Kabupaten Banyumas. Bagi mereka, sekadar aplikasi yang mudah dipelajari atau mudah dipahami saja belum cukup kuat untuk menciptakan kepuasan yang tinggi jika tidak dibarengi dengan kualitas sistem layanan yang stabil, aman, dan cepat. Oleh karena itu, kemudahan antarmuka (interface) harus selalu didukung oleh keandalan sistem yang optimal agar mampu menghasilkan kepuasan pengguna yang maksimal.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan (BRI)

- a. Peningkatan Kualitas: Terus melakukan pemantauan rutin terhadap stabilitas aplikasi untuk meminimalkan terjadinya error saat jam sibuk transaksi.
- b. Edukasi Fitur: Melakukan sosialisasi berkala mengenai manfaat fitur-fitur baru kepada nasabah di wilayah Banyumas agar persepsi manfaat semakin meningkat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain yang tidak diteliti dalam riset ini, seperti Keamanan (*Security*) atau Kepercayaan (*Trust*), untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.
- b. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayah penelitian tidak hanya di Banyumas, guna membandingkan perilaku pengguna di daerah yang berbeda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BRImo di Kabupaten Banyumas. Oleh sebab itu, pihak bank diharapkan dapat terus menjaga dan meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya pada kecepatan akses aplikasi, kestabilan sistem *real-time*, serta kemudahan dalam melakukan transaksi. Upaya peningkatan layanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar nasabah merasa lebih nyaman dan memiliki kepercayaan dalam menggunakan aplikasi untuk kebutuhan perbankan sehari-hari. Selain itu, peningkatan kualitas jaringan dan layanan pada daerah yang memiliki koneksi internet kurang stabil juga perlu diperhatikan agar kepuasan pengguna dapat terjaga secara optimal.

C. Implikasi Penelitian

Bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, hasil ini menunjukkan bahwa fokus pada pemeliharaan infrastruktur digital adalah keharusan. Mengingat ketiga variabel berpengaruh signifikan, pihak manajemen perlu memastikan bahwa setiap pembaruan (*update*) aplikasi tidak hanya menambah fitur, tetapi tetap menjaga kecepatan akses dan kemudahan navigasi agar kepuasan nasabah tetap terjaga.

D. Keterbatasan Penelitian

Tidak bisa dipungkiri bahwasannya peneliti maupun penelitian ini jauh dari kata sempurna, yang mana memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Peneliti Hanya Berfokus Pada Empat Variabel, Yaitu: Kualitas layanan, Kemudahan penggunaan, Persepsi manfaat dan Kepuasan pengguna

Meskipun sebenarnya masih terdapat variabel yang lebih beragam seperti kepercayaan, keamanan dan lain sebagainya. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan penggunaan variabel variabel lain diluar variabel yang sudah ada di dalam penelitian ini yang dirasa dapat meningkatkan kepuasan pengguna, seperti kepercayaan, keamanan, privasi, kualitas sistem, kualitas informasi, pengalaman pengguna, nilai yang dirasakan, serta pengaruh sosial.

2. Sampel Dalam Penelitian Ini Hanya Berjumlah 160 Responden

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada jumlah sampel yang digunakan, yaitu hanya melibatkan 160 responden. Kondisi tersebut menyebabkan hasil penelitian belum sepenuhnya dapat mewakili populasi yang lebih luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan jumlah responden yang lebih banyak serta melibatkan variasi demografi yang lebih beragam agar hasil analisis yang diperoleh menjadi lebih akurat dan representatif.

3. Hanya Menggunakan Metode Kuesioner Dalam Memperoleh Data Responden

Dalam memperoleh data dari responden sebenarnya dapat menggunakan lebih dari satu metode tidak hanya menyebarkan kuesioner, bisa juga seperti wawancara, observasi dan lain sebagainya.

4. Konteks Penelitian Lain (Aplikasi Serupa atau Sektor Berbeda)

Penelitian ini secara eksklusif hanya berfokus pada aplikasi *mobile banking* BRI_{Mo} milik PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Keterbatasan ini membuat hasil temuan mengenai pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat belum tentu dapat digeneralisasikan pada konteks aplikasi *mobile banking* milik bank pesaing (seperti Livin' by Mandiri, MyBCA, atau super app perbankan digital lainnya), ataupun pada ekosistem layanan keuangan digital yang berbeda sektor seperti *e-wallet* (Dana, OVO,

GoPay) dan *financial technology* lainnya. Perilaku, ekspektasi, dan tingkat kepuasan nasabah di luar pengguna BRI Mo bisa jadi dipengaruhi oleh dinamika fitur dan infrastruktur sistem yang berbeda.

5. Keterbatasan Desain Penelitian yang Bersifat *Cross-Sectional*

Penelitian ini menggunakan desain pengumpulan data bersifat *cross-sectional* (potong-lintang), di mana data dari para responden diambil dan dikumpulkan hanya dalam satu waktu tertentu (periode Januari hingga Maret 2026). Keterbatasan dari pendekatan ini adalah ketidakmampuannya dalam mengukur perubahan persepsi, loyalitas, atau tingkat kepuasan pengguna dari waktu ke waktu (*longitudinal*). Mengingat teknologi perbankan digital terus mengalami pembaruan (*update* sistem) serta perubahan kualitas jaringan internet yang dinamis, persepsi kemudahan dan keluhan pengguna di masa mendatang bisa saja berubah secara fluktuatif dan tidak lagi sama dengan kondisi saat data ini diambil.

6. Keterbatasan Wilayah Penelitian yang Terbatas pada Satu Kabupaten

Cakupan wilayah geografis dalam pengumpulan sampel penelitian ini masih terbatas dan hanya berpusat di wilayah Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah. Karakteristik demografis, tingkat literasi digital, serta kualitas infrastruktur jaringan internet di Banyumas memiliki kekhasan tersendiri yang mungkin berbeda dengan wilayah perkotaan besar (*metropolitan*) ataupun wilayah pelosok/pedesaan di luar Pulau Jawa. Oleh karena itu, keterbatasan spasial ini membuat generalisasi hasil penelitian dalam skala nasional atau wilayah yang lebih luas menjadi terbatas, sehingga cakupan wilayahnya masih sangat terbuka untuk diperluas pada riset mendatang.