

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya tentang Pengaruh *Relative Advantage*, *Compability*, *Ease of Use*, *Reliability* dan *Responsiveness*, *Assurance* dan *Security* Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* BNI di Jakarta Selatan sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *Mobile Banking* BNI di Jakarta Selatan. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin baik *Relative Advantage* yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking* BNI, maka semakin banyak pelanggan yang menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI.
2. *Compability* (Kompabilitas) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaa *Mobile Banking* BNI di Jakarta Selatan. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin baik *compability* yang diberikan oleh *Mobile Banking* BNI, maka semakin banyak pelanggan yang menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI.
3. *Ease of Use* (Kemudahan) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* BNI di Jakarta Selatan. Hasil ini dapat diartikan bahwa *Mobile Banking* BNI semakin mudah digunakan, maka semakin banyak pelanggan yang menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI.
4. *Reliability* (Keandalan) dan *Responsiveness* (Responsivitas) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* BNI di Jakarta Selatan. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin baik keandalan dan responsivitas yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking* BNI, maka semakin banyak pelanggan yang menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI.
5. *Assurance* (Jaminan) dan *Security* (Keamanan) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* BNI di Jakarta Selatan. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi

tingkat jaminan dan keamanan yang diberikan oleh *Mobile Banking* BNI, maka semakin banyak pelanggan yang menggunakan layanan *Mobile Banking* BNI.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba mengemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi peningkatan keputusan penggunaan *Mobile Banking* BNI di Jakarta Selatan. Adapun saran yang penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Bank BNI

Untuk meningkatkan keputusan penggunaan *Mobile Banking* BNI:

- a. Mengembangkan fitur-fitur baru dan unggulan dalam layanan *Mobile Banking*, sehingga memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat meningkatkan keputusan penggunaan.
- b. Melakukan optimilisasi terhadap *Compability* khususnya Bank BNI perlu memastikan bahwa *Mobile Banking*-nya kompatibel dengan berbagai jenis perangkat dan sistem operasi yang digunakan oleh pengguna. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk dapat meningkatkan keputusan penggunaan.
- c. Melakukan optimilisasi terhadap *Ease of Use* khususnya Bank BNI perlu fokus pada peningkatan kemudahan penggunaan *Mobile Banking* BNI, memastikan pengguna dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan tanpa mengalami hambatan teknis dan *user friendly*. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk dapat meningkatkan keputusan penggunaan.
- d. Mengembangkan Customer Service dalam bentuk chat boot memastikan pengguna dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan layanan tanpa mengalami hambatan teknis dan *user friendly*. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk dapat meningkatkan keputusan penggunaan.

e. Melakukan optimilisasi terhadap *Assurance dan Security* khususnya Bank BNI perlu fokus pada peningkatan Jaminan dan keamanan *Mobile Banking* BNI, memastikan kemanan dan jaminan pada data pribadi pelanggan. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk dapat meningkatkan keputusan penggunaan.

2. Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel yang berbeda dalam determinan keputusan penggunaan, selain itu dapat juga menggunakan produk yang berbeda dalam penelitiannya.

