

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis PLS untuk menguji pengaruh Kecakapan Teknologi, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan M-Banking BCA Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur dan beberapa pembahasan hasil yang dikemukakan, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

1. Kecakapan Teknologi mampu mendorong Kepuasan Pelanggan M-Banking BCA Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur. Hal tersebut karena kecakapan teknologi yang baik akan memberikan kesan yang baik kepada para pelanggan layanan M-Banking BCA. Ketika pelanggan terkesan akan kecakapan teknologi tersebut akan meningkatkan kepuasan pelanggan BCA.
2. Kemudahan Penggunaan mampu mendorong Kepuasan Pelanggan M-Banking BCA Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur. Ketika sebuah aplikasi dapat mudah digunakan maka pelanggan akan merasa terbantu dengan adanya aplikasi tersebut dan tentu akan merasa puas. Seperti halnya dengan pelanggan menggunakan aplikasi M-banking BCA yang dapat dengan mudah dalam penggunaannya.
3. Keamanan Layanan mampu mendorong Kepuasan Pelanggan M-Banking BCA Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

Keamanan Layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan karena pelanggan mempercayakan data kepada M-Banking BCA untuk dijaga kerahasiaannya.

## **5.2 Saran**

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan dimanfaatkan sebagai acuan dalam pengambilan sebuah keputusan. Adapun saran tersebut adalah:

1. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur yang menggunakan layanan M-Banking BCA dapat melihat berbagai macam kecakapan teknologi yang terdapat pada M-Banking BCA.
2. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur yang menggunakan layanan M-Banking BCA agar mempelajari bagaimana cara untuk menggunakan M-Banking BCA agar lebih mudah dalam mengoperasikan M-banking BCA.
3. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur yang menggunakan layanan M-Banking BCA agar selalu berhati – hati terhadap data yang dimiliki karena data merupakan sebuah hal yang penting.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agnes Lusiana, Dhani Ichsanuddin (2022). Analisis Keputusan Penggunaan Shopeepay Mahasiswa manajemen Universitas pembangunan Nasional “Veteteran” Jaw Timur. Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora e-ISSN: 2461-0720
- Agnes Lusiana, Dhani Ichsanuddin (2022).
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *ELSEVIER*, 50(2): 179-211.
- Ajzen. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Academic Press. Inc*, 27 September.[https://www.dphu.org/uploads/attachements/books/books\\_4931\\_0.pdf](https://www.dphu.org/uploads/attachements/books/books_4931_0.pdf)
- Jahan Nusrat, Shahria Golam (2021). *Factors effecting customer satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: a study on young users' perspective*. South Asian Journal of Marketing Emerald Publishing Limited e-ISSN: 2738-2486 p-ISSN: 2719-237
- Jumlah Mahasiswa UPN Veteran Jawa Timur (2022). Sumber: <https://pddikti.kemdikbud.go.id/>. 13 Januari 2023
- Mukhtisar, Tarigan Ismail Rasyid M A, Evriyenni S E (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee. *Global Journal of Islamic Banking and Finance* Vol. 3 No. 1
- Pertiwi, Ni Wayan Dewi Mas Yogi. Ariyanto, Dodik (2017). Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Kota Denpasar. *E- Jurnal Akuntansi*. Vol 18 N0 2
- Qolby, Sarah Asiyah (2020). Faktor - Faktor Yang Memengaruhi Minat Mahasiswa Di Yogyakarta Terhadap Pinjaman Online Cicil.co.id. Universitas Islam Indonesia

Nadhifa, Rizkyatul. Anwar, Muhadjir. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Toleransi Risiko Terhadap Keputusan Investasi (Studi Pada Warga Desa Sekapuk Kabupaten Gresik). *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 14 No 02.

Saidiyah Wachidatus, Marlina Novi (2018). *Use of e-toll Card: Satisfied Customer*. *Jurnal Manajemen Motivasi* ISSN : 2407-5310, Vol 14

Sari Nandya Eka, Oswari Teddy (2020). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia. *CREATIVE RESEARCH MANAGEMENT JOURNAL* Volume 3 Nomor 2

Surya Adinata, Purwanto Eko (2023). Analisis Minat Menggunakan Aplikasi Cicil.co.id Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung:Alfabeta.

Tumewah Elvriawati, Juniarta, Kurniawan Yonathan (2020). *The Effect of M-Banking Service Quality and Customer Perceived Value to Satisfaction and Loyalty of Bank XYZ Customers*. *International Journal of Management and Humanities (IJMH)* ISSN: 2394–0913 (Online), Volume-4 Issue 6

Uwalaka, Samuel C, Eze Peace (2020). *Effect Of Mobile Banking On Customers Satisfaction In Commercial Banks In Anambra State*. *International Journal of Innovative Social Sciences & Humanities Research* 8(1):101-109

## LAMPIRAN

### Kuisisioner Penelitian

Kepada Yth.

Sdr/i Responden

Di tempat

Dengan hormat, sehubungan dengan adanya penyelesaian tugas akhir sebagaimana mahasiswa program strata satu (S1) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Saya:

Nama : M. Efendy Dwi Yulianto

NPM 19012010071

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Dalam rangka penelitian untuk menyusun tugas akhir (skripsi) yang berjudul “Pengaruh Kecakapan Teknologi, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan M-Banking BCA Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur”, dimohon kesediaan saudara/i untuk mengisi kuisisioner yang dilampirkan bersama surat ini. Atas ketersediaan Saudara/i saya ucapkan terimakasih.

M-Banking BCA merupakan aplikasi pelayanan perbankan yang disediakan oleh Bank Central Asia. Adapun tujuan daripada M-Banking BCA adalah memudahkan layanan perbankan Bank BCA agar customer lebih mudah dalam menerima layanan perbankan. M-Banking BCA diklaim dapat memudahkan layanan perbankan oleh Bank BCA terhadap customer dimana saja dan kapan saja. Sehingga hal tersebut menjadi nilai tambah bagi Bank BCA dan customer merasa puas akan layanan perbankan Bank BCA.

#### A. Identitas Responden

Usia : a. 17 tahun – 20 tahun  
b. 21 tahun – 23 tahun

Jenis Kelamin : a. Laki – laki  
b. Perempuan

Prodi :

Tahun masuk : a. 2019  
b. 2020  
c. 2021  
d. 2022

e. 2023

Pekerjaan Orang Tua :

Asal daerah :

Menggunakan M-Banking Sejak :

## B. Tanggapan Responden

Petanyaan-pertanyaan berikut merupakan item-item terkait “Pengaruh Kecakapan Teknologi, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan M-Banking BCA Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur” Untuk itu mohon memberikan tanda O jawaban yang sesuai dengan pilihan Saudara/i. Perlu diingat jawaban tidak ada yang salah maupun benar.

Keterangan:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS)
- b. Tidak Setuju (TS)
- c. Setuju (S)
- d. Sangat Setuju (SS)

### 1. Kecakapan Teknologi

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	M-Banking BCA memuat informasi penting terkait pelanggan	1	2	3	4
2.	Fasilitas yang terdapat pada M-Banking BCA dapat dengan mudah untuk dioperasikan	1	2	3	4
3	M-Banking BCA memiliki jaringan yang luas sehingga dapat digunakn dimana saja	1	2	3	4
4	M-Banking BCA memiliki fasilitas pendukung seperti layanan customer care 24 jam	1	2	3	4

## 2. Kemudahan Penggunaan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya merasa M-Banking BCA mudah dipelajari	1	2	3	4
2.	Sara merasa tidak perlu banyak usaha untuk transaksi perbankan karena melalui M-Banking BCA	1	2	3	4
3.	Saya merasa M-Banking BCA sangat mudah untuk dioperasikan	1	2	3	4
4	Saya merasa M-Banking BCA dapat digunakan dimana saja dan kapan saja	1	2	3	4

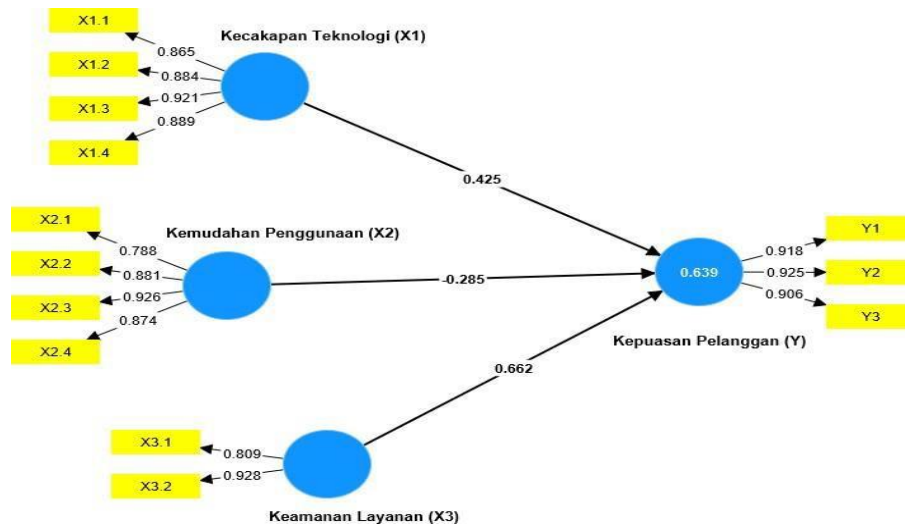
## 3. Keamanan Layanan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	BCA memberikan jaminan keamanan terhadap pengguna M-Banking	1	2	3	4
2.	BCA menjamin kerahasiaan data pengguna M-Banking BCA	1	2	3	4

## 4. Kepuasan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Saya merasa cocok terhadap kinerja layanan M-Banking BCA	1	2	3	4
2.	Saya akan tetap menggunakan layanan M-Banking BCA	1	2	3	4
3.	Saya akan merekomendasikan M-Banking BCA kepada rekan saya.	1	2	3	4

## MODEL PLS



## Outer Loadings

	Keamanan Layanan (X3)	Kecakapan Teknologi (X1)	Kemudahan Penggunaan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
X1.1		0.865		
X1.2		0.884		
X1.3		0.921		
X1.4		0.889		
X2.1			0.788	
X2.2			0.881	
X2.3			0.926	
X2.4			0.874	
X3.1	0.809			
X3.2	0.928			
Y1				0.918
Y2				0.925
Y3				0.906



Path Coefficients					
Mean, STDEV, T-Values, P-Values					
	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Keamanan Layanan (X3) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.662	0.657	0.13	5.097	0.000
Kecakapan Teknologi (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.425	0.432	0.121	3.528	0.000
Kemudahan Penggunaan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	-0.285	-0.282	0.096	2.976	0.003

Discriminant Validity				
Fornell-Larcker Criterion				
	Keamanan Layanan (X3)	Kecakapan Teknologi (X1)	Kemudahan Penggunaan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Keamanan Layanan (X3)	0.870			
Kecakapan Teknologi (X1)	0.715	0.890		
Kemudahan Penggunaan (X2)	0.774	0.709	0.869	
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.746	0.697	0.529	0.916

R Square		
	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.639	0.628

Cross Loadings				
	Keamanan Layanan (X3)	Kecakapan Teknologi (X1)	Kemudahan Penggunaan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
X1.1	0.829	0.865	0.698	0.585
X1.2	0.494	0.884	0.581	0.63
X1.3	0.636	0.921	0.644	0.66
X1.4	0.601	0.889	0.608	0.601
X2.1	0.719	0.731	0.788	0.464
X2.2	0.561	0.556	0.881	0.374
X2.3	0.716	0.656	0.926	0.55
X2.4	0.665	0.491	0.874	0.414
X3.1	0.809	0.535	0.758	0.486
X3.2	0.928	0.692	0.634	0.766
Y1	0.586	0.606	0.419	0.918
Y2	0.729	0.683	0.563	0.925
Y3	0.722	0.622	0.465	0.906

Construct Reliability and Validity				
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Keamanan Layanan (X3)	0.694	0.793	0.862	0.758
Kecakapan Teknologi (X1)	0.912	0.915	0.938	0.792
Kemudahan Penggunaan (X2)	0.891	0.909	0.925	0.755
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.905	0.910	0.940	0.840

Latent Variable Correlations				
	Keamanan Layanan (X3)	Kecakapan Teknologi (X1)	Kemudahan Penggunaan (X2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
Keamanan Layanan (X3)	1.000	0.715	0.774	0.746
Kecakapan Teknologi (X1)	0.715	1.000	0.709	0.697
Kemudahan Penggunaan (X2)	0.774	0.709	1.000	0.529
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.746	0.697	0.529	1.000