

## BAB V

### PENUTUP

Pada bab ini akan berisikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian skripsi yang telah dilakukan dan saran yang diberikan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya.

#### 5.1 Kesimpulan

Aplikasi *Jconnect Mobile* merupakan aplikasi *Mobile Banking* Bank Jatim yang hadir untuk memudahkan transaksi perbankan para nasabah, dengan berbagai layanan di dalamnya yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Rumusan masalah dari penelitian skripsi ini adalah bagaimana hasil pengukuran penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Jconnect Mobile* menggunakan model *Extended Technology Acceptance Model (TAM)*. Berdasarkan hasil dan pembahasan dari pengukuran penerimaan pengguna aplikasi *Jconnect Mobile*, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengukuran menunjukkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Perceived Ease of Use*, *Perceived Trust*, dan *Perceived Attitude*, serta *Behavioral Intention to Use*. Selain itu, variabel *Perceived Trust* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Customer Service and Support*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Security*. Variabel *Perceived Security* berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Ease of Use*, dan variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap *Perceived Attitude* dan *Behavioral Intention to Use*. Terakhir, *Perceived*

*Attitude* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*.

2. Berdasarkan hasil pengukuran menunjukkan bahwa variabel *Perceived Trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *Perceived Attitude*, dan *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *Perceived Attitude*.
3. Berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan maka pengembang aplikasi *Jconnect Mobile* dapat mempertahankan serta meningkatkan layanan yang sudah ada saat ini. Terkhususnya pada variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* pada aplikasi. Hal tersebut dikarenakan variabel *Perceived Ease of Use* memberikan pengaruh terbesar terhadap *Behavioral Intention to Use*, diikuti oleh variabel *Perceived Usefulness* yang juga memberikan pengaruh besar terhadap *Behavioral Intention to Use*.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian skripsi yang telah dilakukan, maka saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya yaitu:

1. Pada penelitian skripsi ini menggunakan model penelitian yang dikembangkan oleh Giraldo et al., (2021). Maka pada penelitian yang akan dilakukan selanjutnya dapat menggunakan model penelitian yang dikembangkan oleh peneliti lainnya.
2. Pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel yang berbeda sehingga dapat memperluas kemungkinan penerimaan pengguna dari variabel-variabel lainnya.