

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis PLS untuk menguji pengaruh persepsi manfaat dan kualitas layanan elektronik terhadap keputusan penggunaan aplikasi Neobank di kota Surabaya serta beberapa pembahasan hasil yang dikemukakan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan aplikasi Neobank pada masyarakat. Hal ini berarti semakin banyak manfaat yang dirasakan oleh konsumen akan penggunaan aplikasi Neobank maka konsumen akan menggunakan aplikasi *mobile banking* Neobank, begitu pula sebaliknya jika persepsi manfaat yang dirasakan oleh konsumen kurang banyak maka konsumen tidak akan menggunakan aplikasi *mobile banking* Neobank.
2. Kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan aplikasi Neobank Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan elektronik aplikasi Neobank, maka konsumen akan menggunakan aplikasi *mobile banking* Neobank, begitu pula sebaliknya jika kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi Neobank kurang maka konsumen tidak akan menggunakan aplikasi *mobile banking* Neobank.

5.2 Saran

Melalui kesimpulan yang didapatkan dari atas, terdapat beberapa saran dari penulis untuk pertimbangan sebagai unsur pengambilan keputusan, diantaranya sebagai berikut:

1. Terkait dengan persepsi manfaat dari aplikasi *mobile banking* Neobank penulis berharap perusahaan Bank Neo Commerce untuk lebih berinovasi kedepannya hal ini diperlukan karena semakin ketatnya persaingan dengan para kompetitor di dunia teknologi khususnya *digital banking*. Selain dari segi inovasi ada faktor yang lebih penting yaitu manfaat yang diperoleh konsumen dari penggunaan aplikasi tersebut, karena sesuai hasil penelitian ini semakin banyak manfaat yang diberikan oleh aplikasi Neobank maka akan semakin meningkat pula keputusan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Neobank.
2. Untuk kualitas layanan elektronik akan lebih baik jika PT Bank Neo Commerce melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala dikarenakan jaman sekarang seiring lebih majunya teknologi serangan digital seringkali terjadi seperti *hacker*, *bugs*, dan *errors*. Dan penulis berharap aplikasi *mobile banking* Neobank selain melakukan evaluasi juga mengikuti trend apa yang sedang terjadi dan selalu *up to date* agar kualitas layanan aplikasi Neobank selalu terjaga dan meningkatkan rasa keinginan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Neobank.

3. Bagi peneliti berikutnya dapat menggunakan variabel lainnya yang diduga dapat memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi Neobank tetapi belum dapat dimasukkan oleh penulis. Variabel - variabel lain yang dapat menambah keilmuan mengenai ilmu perbankan digital.

