

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan maka minat untuk terus menggunakan aplikasi semakin tinggi pula.
2. Fitur berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin lengkap fitur yang ada maka minat untuk terus menggunakan aplikasi semakin tinggi pula.
3. Kepuasan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin puas nasabah, maka minat untuk terus menggunakan aplikasi semakin tinggi pula.
4. Kepuasan tidak terlalu signifikan meningkatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tetap meningkatkan pengaruh kualitas layanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan namun pengaruhnya tidak terlalu signifikan.
5. Kepuasan tidak terlalu signifikan meningkatkan pengaruh fitur terhadap minat penggunaan berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tetap meningkatkan pengaruh kualitas layanan terhadap minat penggunaan berkelanjutan namun pengaruhnya tidak terlalu signifikan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka disarankan:

1. Dari segi kualitas layanan diharapkan pihak penyedia dapat meningkatkan kualitas layanan khususnya pada layanan keluhan nasabah mengingat hal tersebut layanan yang paling sering dikeluhkan oleh nasabah.
2. Dari fitur aplikasi juga diharapkan melengkapi fitur yang ada agar tidak ketinggalan dengan aplikasi *mobile banking* lainnya, atau dengan menambah fitur yang terbaru agar lebih bersaing dengan aplikasi lain, serta kelancaran

dalam menjalankan fitur yang ada juga harus tetap dijaga agar tidak terjadi gangguan saat digunakan.

3. Dari segi kepuasan nasabah harus terus ditingkatkan dengan menjaga kualitas layanan dan fitur yang tersedia dalam aplikasi, menanggapi semua keluhan nasabah sehingga dapat menemukan permasalahan yang menjadi keluhan nasabah dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.