

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang merujuk pada rumusan masalah dalam penelitian ini, sehingga diperoleh simpulan yang dapat diambil mengenai pengaruh *service quality*, *compatibility*, dan *perceived risk* terhadap *intention of use* generasi milenial pada layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *e-commerce* di Kabupaten Kudus yaitu sebagai berikut:

1. Variabel independen *Service Quality* memiliki pengaruh dan mempunyai hubungan positif terhadap variabel dependen *Intention of Use* Generasi Milenial pada Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dalam Transaksi *E-Commerce* di Kabupaten Kudus. Artinya apabila layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dapat memberikan kualitas layanan yang tinggi sebagai metode pembayaran yang efektif dan efisien dalam transaksi *e-commerce*, maka minat penggunaan generasi milenial pada layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *e-commerce* di Kabupaten Kudus akan semakin meningkat.
2. Variabel independen *Compatibility* memiliki pengaruh dan mempunyai hubungan positif terhadap variabel dependen *Intention of Use* Generasi Milenial pada Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dalam Transaksi *E-Commerce* di Kabupaten Kudus. Artinya jika penggunaan layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *e-commerce* semakin memiliki kesesuaian dengan gaya hidup, kebutuhan saat ini, pengalaman penadopsian teknologi sebelumnya serta memiliki teknologi yang selalu berinovasi untuk memudahkan penggunaan layanan tersebut dalam hal ini sebagai metode pembayaran transaksi *e-commerce*, maka akan semakin tinggi minat penggunaan generasi milenial pada layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *e-commerce* di Kabupaten Kudus..
3. Variabel independen *Perceived Risk* memiliki pengaruh dan mempunyai hubungan positif terhadap variabel dependen *Intention of Use* Generasi Milenial pada Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia dalam Transaksi *E-*

Commerce di Kabupaten Kudus. Artinya semakin tinggi usaha pengendalian risiko yang timbul akibat dari penggunaan layanan BSI *Mobile* dalam transaksi *e-commerce* sehingga mampu meminimalisir adanya risiko tersebut, maka akan semakin tinggi minat penggunaan generasi milenial pada layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dalam transaksi *e-commerce* di Kabupaten Kudus.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil analisis data, pembahasan, dan simpulan dalam peneliti ini, sehingga terdapat beberapa saran yang ditujukan terutama bagi pihak yang bersangkutan dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif dan bermanfaat di masa depan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) agar dapat lebih meningkatkan kualitas layanan pasda BSI *Mobile* sehingga menjadi inovasi digital dalam industri perbankan syariah yang dapat memberikan efektivitas dan efisiensi dalam berbagai transaksi keuangan termasuk dalam pembayaran pembelian barang secara *online* di *e-commerce* yang marak dilakukan oleh kalangan milenial di era digital saat ini. Layanan BSI *Mobile* juga diharapkan dapat terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan dan dapat menyesuaikan gaya hidup pengguna teknologi yang mayoritas berasal dari kalangan generasi milenial. Selain itu pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) juga sebaiknya terus mengoptimalkan pengendalian risiko kerugian yang mungkin terjadi akibat dari penggunaan layanan BSI *Mobile* terutama dari segi keamanan dan kenyamanan segala transaksi keuangan. Sehingga jika Bank Syariah Indonesia (BSI) mampu meningkatkan inovasi teknologi layanan BSI *Mobile* dalam hal kemudahan, kecepatan, kenyamanan, dan kemaan terutama dalam transaksi *e-commerce* sehingga mempengaruhi minat penggunaan generasi milenial pada layanan BSI *Mobile* dalam transaksi *e-commerce* di Kabupaten Kudus bahkan ke ranah yang lebih luas.
2. Bagi para generasi milenial pengguna BSI *Mobile* terutama yang berdomisili di Kabupaten Kudus, yaitu sebagai generasi yang tumbuh dan besar berdampingan dengan perkembangan teknologi, dapat memanfaatkan penggunaan inovasi teknologi BSI *Mobile* dengan bijaksana dan sesuai kebutuhan agar

mendapatkan manfaat yang optimal dari penggunaan layanan *BSI Mobile* tersebut.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat memperluas atau menambah variabel lain yang mempengaruhi minat penggunaan generasi milenial pada layanan *BSI Mobile* dalam transaksi *e-commerce* di Kabupaten Kudus yang belum diteliti dalam penelitian ini serta perlu adanya pertimbangan jumlah sampel yang lebih luas agar nantinya memiliki hasil penelitian dengan cakupan yang lebih luas serta menjadi penelitian yang lebih sempurna.

C. Penutup

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dalam bentuk naskah skripsi sebagai salah satu kewajiban penyelesaian tugas akhir perkuliahan. Terlepas dari upaya terbaiknya, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dari segi penulisan maupun isi yang terkandung sehingga belum dapat dikatakan sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca agar tercapainya kesempurnaan penelitian selanjutnya di masa mendatang.

Akhirnya tidak lupa peneliti juga menyampaikan banyak terimakasih pada semua pihak yang turut berkontribusi dalam penyelesaian penelitian dan penyusunan naskah skripsi ini. Semoga semua pihak tersebut tanpa disebutkan namanya mendapatkan balasan yang baik dan setimpal dari Allah SWT. Dan dari peneliti juga memiliki harapan yang besar yaitu semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dan bagi para pembaca di masa depan.