



BAB V

KE Simpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan pengujian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan dari masing-masing hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tembilahan dengan jumlah sampel sebanyak 122 responden.
2. Secara parsial, Sistem Informasi Akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Tembilahan, sehingga H1 diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi memiliki arah hubungan negatif, sehingga pada peningkatan pada sistem informasi akuntansi cenderung diikuti oleh penurunan tingkat kepuasan pengguna.
3. Secara parsial, Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Tembilahan, sehingga H2 diterima. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.
4. Secara parsial, Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang



Tembilahan, sehingga H3 diterima. Semakin baik tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.

5. Secara parsial, Keamanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Tembilahan, sehingga H4 diterima. Semakin baik tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, maka semakin meningkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi.
6. Secara simultan, Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Keamanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Tembilahan. Dengan demikian, seluruh variabel yang diteliti memiliki kontribusi dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna.
7. Variabel Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan. Kepercayaan dan Keamanan memiliki kemampuan yang sangat kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo. Sememntara itu, sebagian kecil kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini antara lain kemudahan pengguna, kualitas sistem, persepsi manfaat, fitur aplikasi dna loyalitas pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh sistem informasi akuntansi, kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan terhadap



kepuasan pengguna aplikasi *M-banking* BRImo, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna, seperti kemudahan penggunaan, kualitas sistem, persepsi manfaat, atau loyalitas pengguna. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan cakupan wilayah yang lebih luas agar hasil penelitian menjadi lebih representatif.
2. Bagi pihak PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Tembilahan, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan, keamanan sistem, serta membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi *M-banking* BRImo. Perbaikan sistem informasi akuntansi juga perlu dilakukan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara optimal.
3. Bagi pengguna aplikasi *M-banking* BRImo, diharapkan dapat memanfaatkan layanan digital perbankan dengan bijak serta meningkatkan pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia agar pengalaman penggunaan menjadi lebih efektif dan memberikan kepuasan yang maksimal.
4. Bagi pihak akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi akuntansi, layanan digital perbankan, dan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran maupun sumber referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian sejenis di masa mendatang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

5. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan metode kuesioner dan dilakukan pada ruang lingkup tertentu. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode tambahan seperti wawancara agar memperoleh data yang lebih mendalam dan mendukung hasil penelitian.

