

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang pengaruh interpersonal dan eksternal terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi *sms banking* pada BRI Cabang Kota Pangkalpinang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Interpersonal mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *sms banking*. Variabel interpersonal ini mempunyai peran penting terhadap kepuasan pengguna *sms banking* pada BRI Cabang Kota Pangkalpinang, sementara variabel eksternal juga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *sms banking*. Variabel eksternal mempunyai peran penting terhadap kepuasan pengguna *sms banking* pada BRI Cabang Kota Pangkalpinang.
- b. Interpersonal dan eksternal mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pengguna *sms banking* pada BRI Cabang Kota Pangkalpinang.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini telah diupayakan dan dilaksanakan sesuai prosedur ilmiah, tetapi peneliti menyadari bahwa masih banyak keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Variabel yang diteliti hanya berdasarkan penelitian terdahulu, sehingga variabel-variabel lain tidak dimasukkan sebagai faktor-faktor pembentukan dalam penelitian ini.
2. Adanya keterbatasan data dan waktu penelitian ini, sehingga hasil yang penelitian ini kurang maksimal.
3. Karena penelitian ini menggunakan kuesioner sehingga adanya kemungkinan bias dari responden yang disebabkan adanya ketidakseriusan dan ketidakjujuran responden dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan didalam kuesioner.

4. Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah pengguna *sms banking* pada BRI Cabang Kota Pangkalpinang.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang penulis berikan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, yaitu antara lain :

1. Menambah variabel lain sebagai faktor yang belum dibahas dalam penelitian ini agar dapat memberikan kontribusi yang baru lagi.
2. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, yang berniat untuk mengambil tema yang sejenis dapat menambah jumlah sampel penelitian dan objek yang lebih luas.
3. Bagi penelitian selanjutnya, hendaknya instrumen penelitian bisa lebih diperdalam lagi sehingga kemampuan mengukurnya semakin baik.