

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi mobile banking Livin' by Mandiri di DKI Jakarta berdasarkan *e-service quality*, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, maka kesimpulannya dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel *E-Service Quality* (X1), *Perceived Ease of Use* (X2) dan *Perceived Usefulness* (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), hal ini dibuktikan dengan uji F dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang artinya H1 diterima. Dengan besar pengaruh 0,848 atau 84,8 % .
2. Variabel *E-Service Quality* (X1) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), hal tersebut dibuktikan dengan Uji T dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai *Thitung* sebesar  $3,105 > 1,984$  yang artinya H2 diterima. Dengan besar pengaruh 0,687 atau sebesar 68,7%.
3. Variabel *Perceived Ease of Use* (X2) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), hal tersebut dibuktikan dengan Uji T dengan nilai signifikansi sebesar 0,001

< 0,05 dan nilai *Thitung* sebesar 3,432 > 1,984 yang artinya H3 diterima. Dengan besar pengaruh 0,792 atau sebesar 79,2%.

4. Variabel *Perceived Usefulness* (X2) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), hal tersebut dibuktikan dengan Uji T dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai *Thitung* sebesar 6,306 > 1,984 yang artinya H4 diterima. Dengan besar pengaruh 0,745 atau sebesar 74,5%.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan. Maka saran yang penulis dapat diberikan sebagai berikut:

1. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Mandiri hendaknya harus selalu meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* Livin' by Mandiri agar pengguna atau konsumen merasa nyaman untuk bertransaksi keuangan serta memberikan promo yang menarik bagi setiap pengguna yang menggunakan Livin' by Mandiri, jika hal tersebut semakin ditingkatkan maka akan berdampak pada kepuasan pelanggan.
2. Untuk Bank Mandiri (Persero) menciptakan kualitas layanan yang mudah digunakan dan selalu up to date pada *mobile banking* Livin' by Mandiri agar konsumen tetap menggunakan kembali layanan Livin' by Mandiri untuk bertransaksi keuangan.
3. Pengguna atau konsumen tetap menggunakan kembali layanan Livin' by Mandiri karena konsumen merasa bermanfaat dan mudah dalam kualitas layanan livin by mandiri, namun Bank Mandiri (Persero)

hendaknya tetap memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan Livin' by Mandiri guna meminimalisir adanya hal lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang menyebabkan pengguna atau konsumen tidak merasa nyaman menggunakan layanan tersebut sehingga tidak berniat menggunakan kembali Layanan Livin' by Mandiri.

4. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini atau menggunakan variabel dan objek yang berbeda.

