



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diperoleh hasil dan Pembahasan terkait dengan “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pengalaman Pelanggan Pada Fitur Aplikasi Livin’ by Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah” maka dapat ditarik sebuah Kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Yang artinya adalah bahwa jika aplikasi Livin’ by Mandiri terus meningkatkan kualitas layanan pada aplikasinya maka akan membuat nasabah merasa puas terhadap kinerja Livin’ by Mandiri.
2. Pengalaman Pelanggan berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Yang artinya adalah bahwa jika Livin’ by Mandiri dapat menciptakan pengalaman yang mengesankan dan hubungan emosional ke konsumen dan merek dengan baik maka akan membuat nasabah tersebut semakin puas terhadap kinerja Livin’ by Mandiri.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil paparan tersebut maka dapat dibuat sebuah saran sebagai berikut:

1. Dari hasil terkait kepuasan layanan harus ditingkatkannya kecepatan dan stabilitas sistem agar transaksi berjalan lancar tanpa hambatan. Terutama juga dalam masalah gangguan teknis pada aplikasi Livin' by Mandiri seperti error saat transaksi atau kendala saat login. Dengan itu meningkatkan kualitas layanan di area ini, nasabah akan merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri.
2. Dari hasil pengalaman pelanggan perlu meningkatkan pengembangan fitur-fitur yang sudah ada atau menambahkan fitur yang perlu lagi, menyediakan panduan pengguna aplikasi lebih interaktif lagi, seperti sebuah video tutorial penggunaan atau chatbot yang canggih untuk membantu para nasabah dalam menyelesaikan permasalahan nasabah.
3. Dari hasil penelitian terkait dengan kepuasan nasabah diperoleh pernyataan bahwa kecenderungan nasabah setia menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri berapapun volume transaksi serta kesetiaan nasabah untuk tetap menggunakan Livin' by Mandiri. Maka Livin' by Mandiri perlu bersikap responsive terhadap keluhan yang dialami nasabah Livin' by Mandiri terutama dalam hal penataan fitur, pemilihan warna dan kecepatan Aplikasi Livin' by Mandiri saat transaksi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.