

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berlandaskan hasil penelitian terhadap 120 responden yang merupakan nasabah Bank Mandiri pengguna New Livin by Mandiri di Kota Semarang, maka kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan kategorisasi variabel *E-Service Quality* dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengategorikan variabel *E-Service Quality* pada kategori sangat baik. Responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara online yang dimiliki New Livin sangat baik mulai dari kemudahan akses, fitur aplikasi yang lengkap serta aplikasi dapat melindungi data pribadi nasabah. Namun beberapa responden menyatakan bahwa fitur dalam aplikasi kurang lengkap dan New Livin by Mandiri masih kurang cepat dalam mengoreksi kesalahan sistem.
2. Berdasarkan kategorisasi variabel *E-Satisfaction* dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengategorikan variabel *E-Satisfaction* pada kategori sangat baik. Responden menyatakan bahwa sangat puas dengan aplikasi yang dapat menghemat waktu karena fitur yang mudah dicari, desain aplikasi dengan tampilan yang rapi, menarik, dan simple. Nasabah juga sangat puas dengan aplikasi yang dapat menjaga keamanan data pribadi nasabah.
3. Berdasarkan kategorisasi variabel *E-Loyalty* dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengategorikan variabel *E-Loyalty* pada kategori

sangat baik. Nasabah Bank Mandiri pengguna New Livin by Mandiri setia menggunakan aplikasi karena aplikasi mudah saat digunakan, memiliki banyak fitur yang cukup lengkap, dan tidak rawan masalah yang berhubungan dengan data pribadi nasabah. Beberapa responden juga merekomendasikan New Livin by Mandiri kepada orang lain karena kualitas pelayanan yang dimiliki New Livin by Mandiri sangat baik serta berbagai manfaat lain seperti adanya promo pada saat tertentu. Namun beberapa responden masih banyak yang menggunakan digital banking lain. Walau begitu, loyalitas dalam perbankan tidak dipengaruhi dari penggunaan aplikasi serupa namun dari intensitas pemanfaatan aplikasi dan transaksi serta keinginan nasabah untuk merekomendasikan pada orang lain.

4. Variabel *E-Service Quality* (X) memberikan pengaruh dan signifikan terhadap *E-Satisfaction* (Z) dengan arah pengaruh positif. Sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh New Livin by Mandiri maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah New Livin by Mandiri. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner penelitian oleh responden, beberapa alasan yang diberikan adalah mereka puas terhadap desain dan tampilan New Livin by Mandiri yang eye-catching, simple, dan berbagai fitur ditampilkan dengan jelas sehingga tidak memakan banyak waktu bagi nasabah. Nasabah juga puas terhadap berbagai informasi yang diberikan oleh aplikasi dan jaminan keamanan data pribadi mereka.

5. Variabel *E-Service Quality* (X) memberikan pengaruh dan signifikan terhadap *E-Loyalty* (Y) dengan arah pengaruh positif. Sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh New Livin by Mandiri maka dapat meningkatkan loyalitas nasabah New Livin by Mandiri. Dalam penelitian ini, beberapa responden masih menggunakan aplikasi digital banking bank lain namun penilaian responden terhadap New Livin by Mandiri sangat baik. Dengan berbagai keunggulan yang dimiliki oleh New Livin by Mandiri membuat banyak responden yang menyatakan bahwa mereka merekomendasikan aplikasi tersebut ke orang lain. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner penelitian oleh responden, beberapa responden menyatakan New Livin by Mandiri lebih nyaman dan mudah digunakan jika dibandingkan dengan digital banking bank lain. New Livin juga memiliki fitur yang lengkap sehingga mendapatkan nilai tambah bagi aplikasi tersebut.
6. Variabel *E-Satisfaction* (Z) memberikan pengaruh dan signifikan terhadap *E-Loyalty* (Y) dengan arah pengaruh positif. Sehingga dapat diartikan bahwa semakin puas nasabah dalam menggunakan aplikasi maka dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Pada penelitian ini, beberapa responden menyatakan tidak lagi mencari alternatif lain selain aplikasi New Livin by Mandiri karena telah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang ada.

7. Variabel *E-Service Quality* (X) memberikan pengaruh dan signifikan terhadap *E-Loyalty* (Y) dengan *E-Satisfaction* (Z) sebagai variabel intervening dengan arah pengaruh positif. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan menciptakan kepuasan bagi nasabah sehingga nasabah loyal. Hubungan mediasi *E-Service Quality* (X) terhadap *E-Loyalty* (Y) melalui *E-Satisfaction* (Z) adalah ***partial mediation*** karena dengan ada atau tidak ada *E-Satisfaction* sebagai variabel intervening, korelasi antara *E-Service Quality* (X) terhadap *E-Loyalty* (Y) akan tetap bermakna.

4.2. Saran

Bersumber pada hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, peneliti memiliki saran yang dapat digunakan sebagai masukan untuk mengatasi masalah tersebut.

1. Pada variabel *E-service Quality* masih dijumpai item pertanyaan dengan skor di bawah rata-rata dan tidak valid. Misalnya, dalam dimensi *Fulfillment*, New Livin dapat meningkatkan kestabilan sistem mereka agar tidak mudah error dan memberikan informasi penyebab aplikasi error misalnya, karena sinyal pengguna atau memang masalah pada sistem. Dimensi *responsiveness* dapat ditingkatkan dengan tanggapan yang lebih cepat jika ada masalah dan dimensi *compensation* dimana New Livin by Mandiri memberikan kompensasi dan ganti rugi jika ada masalah dalam aplikasi. Selain itu, ada masukan penambahan fitur

waktu transaksi pada mutasi transaksi nasabah karena saat ini dalam mutasi rekening hanya terdapat tanggal, jumlah saldo, dan transaksi saja. Kemudian berdasarkan pendapat responden, banyak yang memberikan saran agar New Livin by Mandiri dapat mengembangkan fitur-fitur dengan berbagai fungsi yang berbeda. Misalnya menyediakan fitur dream saving untuk mempermudah perencanaan keuangan khususnya bagi millennial.

2. Variabel dalam penelitian ini dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya namun dapat menguji variabel dalam objek penelitian yang berbeda dengan penelitian ini. Lalu dapat juga menambahkan variabel lain.