

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, berikut adalah kesimpulan utama:

1. Pengaruh *customer experience* terhadap kepuasan nasabah.

*Customer experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*. Berdasarkan hasil uji regresi dan uji T pada Bab IV, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,378 dengan tingkat signifikansi 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman yang dirasakan nasabah dalam menggunakan aplikasi, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri. Dengan demikian, **Hipotesis 1 diterima**.

2. Pengaruh *trust* terhadap Kepuasan Nasabah

*Trust* atau kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji regresi dan uji T pada Bab IV, diperoleh koefisien regresi sebesar 0,543 dengan tingkat signifikansi 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan, keandalan, dan kredibilitas layanan *Livin' by Mandiri* mampu meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Dengan demikian, **Hipotesis 2 diterima**.

#### B. Saran

1. Untuk Bank Mandiri:
  - a. Tingkatkan kualitas pengalaman pengguna pada aplikasi *Livin' by Mandiri* dengan memperhatikan kemudahan navigasi, kenyamanan desain, dan kecepatan layanan.
  - b. Perkuat sistem keamanan aplikasi untuk meningkatkan rasa aman nasabah, sehingga tingkat kepercayaan dapat terus meningkat.

- c. Lakukan survei rutin kepada pengguna aplikasi untuk mendapatkan masukan terkait kebutuhan dan ekspektasi nasabah yang terus berkembang.
2. Untuk Penelitian Selanjutnya:
- a. Pertimbangkan untuk menambahkan variabel lain seperti inovasi teknologi, harga layanan, atau kualitas pelayanan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah.
  - b. Tingkatkan jumlah responden dengan memastikan proporsi yang lebih beragam dari segi usia, lokasi, dan frekuensi penggunaan aplikasi untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif.