

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan kepada 400 nasabah Livin's by Mandiri terkait *e-service quality* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. E-service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Livin's by Mandiri. Aplikasi yang memberikan pengalaman pengguna yang positif dapat membangun kepercayaan dan keterikatan emosional dengan nasabah. Peningkatan user experience, inovasi fitur, dan pemasaran digital yang kreatif, Bank Mandiri dapat memperkuat tingkat loyalitas nasabah terutama nasabah muda.
2. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Livin's by Mandiri. Loyalitas nasabah sangat penting karena mereka cenderung berbagi pengalaman melalui media sosial, yang dapat berkelanjutan untuk menciptakan hubungan jangka panjang. Oleh karena itu, Bank Mandiri perlu terus meningkatkan kepuasan nasabah atas layanan Livin' by Mandiri, memastikan bahwa aplikasi ini tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan finansial nasabah tetapi juga memberikan pengalaman yang melampaui ekspektasi mereka.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dan didukung oleh sumber data sekunder, maka dapat dijabarkan implikasi secara teoritis dan

praktis bagi beberapa pihak sebagai berikut.

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman terkait *e-service quality*, kepuasan, dan loyalitas nasabah dalam layanan perbankan digital khususnya nasabah dewasa muda. Temuan ini menguatkan bahwa kemudahan dan kecepatan merupakan dimensi utama dalam *e-service quality* yang secara signifikan mampu memperkuat atau memperlemah loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah lebih menghargai aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan transaksi mereka dengan cepat dan mudah. Selain itu, keandalan sistem, meskipun sering dianggap sebagai elemen dasar, tetap menjadi faktor pendukung yang krusial dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan adanya mayoritas karakteristik responden berupa kelompok usia 17-25 tahun, hasil penelitian ini turut memperkaya teori perilaku generasi muda dalam konteks layanan digital, khususnya generasi Z yang sangat mengutamakan inovasi dan efisiensi teknologi.

5.2.2 Implikasi Praktis

1. Bagi Pemerintah

Penelitian ini memberikan implikasi bagi pemerintah dalam mendorong pengembangan dan regulasi terkait layanan perbankan digital. Peningkatan kualitas layanan digital menunjukkan pentingnya infrastruktur digital yang kuat, aman, dan andal. Pemerintah dapat berperan dengan menciptakan kebijakan yang mendukung

pengembangan teknologi perbankan dan meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat, terutama bagi generasi muda, guna mendorong adopsi layanan keuangan digital yang lebih luas dan aman.

2. Bagi Penyedia Lembaga Keuangan

Bagi penyedia lembaga keuangan lainnya, penelitian ini menyoroti pentingnya kualitas layanan digital dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Dengan fokus pada kemudahan, kecepatan, dan keandalan aplikasi, lembaga keuangan dapat mengoptimalkan pengalaman pengguna dan meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, lembaga keuangan harus terus berinovasi dan menawarkan fitur-fitur baru yang menarik, sesuai dengan kebutuhan nasabah generasi muda yang menginginkan layanan yang efisien, cepat, dan modern. Ini menjadi kunci untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

3. Bagi Akademisi dan Peneliti

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang layanan perbankan digital, e-service quality, dan loyalitas nasabah. Bagi akademisi, hasil penelitian ini memperkaya pemahaman tentang bagaimana kualitas layanan digital mempengaruhi kepuasan dan loyalitas, terutama dalam konteks generasi muda yang sangat bergantung pada teknologi. Peneliti juga dapat melanjutkan penelitian lebih lanjut dengan meneliti aspek-aspek lain dalam layanan digital yang berpotensi memengaruhi perilaku

nasabah atau mengeksplorasi faktor-faktor eksternal yang berkontribusi pada peningkatan loyalitas nasabah di sektor perbankan.

4. Bagi Investor

Bagi investor, penelitian ini memberikan gambaran tentang potensi pertumbuhan Bank Mandiri dalam pasar perbankan digital. Fokus pada kemudahan, kecepatan, dan keandalan aplikasi memberikan indikasi bahwa bank ini berfokus pada kepuasan nasabah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan stabilitas keuangan jangka panjang. Inovasi yang berkelanjutan dan peningkatan kualitas layanan digital dapat mendukung Bank Mandiri dalam mempertahankan daya saingnya, yang pada akhirnya dapat memperkuat nilai perusahaan di mata investor. Dengan melihat hasil penelitian ini, investor dapat merasa lebih percaya diri dalam berinvestasi di Bank Mandiri yang menunjukkan potensi pertumbuhan dan pengembangan di pasar digital.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki kekurangan dalam pelaksanaannya, sehingga perlu dilakukan perbaikan sebagai bahan evaluasi untuk penelitian berikutnya agar lebih baik. Penelitian ini ditujukan kepada nasabah Mandiri yang menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri di seluruh wilayah Indonesia. Teknik pemilihan sampel dilakukan dengan metode quota sampling. Namun, penggunaan metode quota sampling membuat sampel yang dipilih cenderung bersifat subyektif dan belum tentu mewakili setiap daerah di seluruh Indonesia.

Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan akses terhadap responden di daerah terpencil, perbedaan tingkat pemahaman dan penggunaan teknologi antar wilayah, serta kemungkinan bias dalam penentuan kriteria quota yang tidak memperhitungkan keragaman demografis secara menyeluruh dan salah satu keterbatasan yang perlu diperhatikan adalah cakupan wilayah yang tidak dicantumkan dalam kuesioner, hal ini menyebabkan data yang diperoleh mungkin hanya mewakili responden wilayah tertentu sehingga hasil penelitian ini mungkin belum sepenuhnya mewakili seluruh Indonesia.

5.4 Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini, maka diberikan beberapa rekomendasi untuk penelitian selanjutnya guna meningkatkan kualitas penelitian yang akan datang.

1. Untuk penelitian berikutnya, peneliti dapat menggunakan teknik sampling *stratified random sampling* untuk memastikan bahwa sampel yang diambil sudah lebih representatif dan mewakili setiap wilayah di seluruh Indonesia.
2. Penelitian terbaru dapat dilakukan dengan mengadopsi multi-platform survei seperti menggunakan email, media sosial, aplikasi mobile atau dengan survei langsung di cabang Bank Mandiri untuk menjangkau lebih banyak responden.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan pertanyaan terbuka pada kuesioner penelitian agar hasil penelitian yang didapat lebih spesifik dan mendalam.