

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

1. Tingkat Kepuasan Nasabah

Sebagian besar responden merasa puas dengan aplikasi ini. Sebanyak 46% responden memberikan penilaian "cukup puas" (CS), sementara 30% sangat puas (SS) pada pertanyaan 1,2,3,4 dan 5. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi sudah memenuhi harapan banyak nasabah dalam hal kemudahan penggunaan dan manfaat yang diberikan.

2. Pengalaman Pengguna

Aplikasi ini sangat diapresiasi oleh nasabah karena mempermudah akses informasi mengenai produk dan layanan bank. Sebanyak 56% responden merasa puas dan 26% sangat puas dengan kemudahan tersebut. Selain itu, 48% responden merasa aplikasi ini memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan, dengan 26% lainnya merasa sangat puas pada pertanyaan 2,3,5 dan 6.

3. Kecepatan dan Kenyamanan Akses

Kecepatan dan kemudahan penggunaan aplikasi sangat diapresiasi, dengan 46% responden merasa aplikasi ini memberikan akses yang cepat dan mudah, serta 50% merasa bahwa teknologi yang diterapkan dalam aplikasi meningkatkan kenyamanan mereka saat bertransaksi pada pertanyaan 5 dan 6.

4. Tingkat Keamanan

Dalam hal keamanan, mayoritas responden (56%) merasa puas dengan tingkat perlindungan yang diberikan oleh aplikasi. Meskipun demikian, ada sedikit ketidakpuasan terkait keamanan, dengan 16% responden menyatakan pada pertanyaan 7.

5. Personalisasi dan Program Promosi

48% responden merasa bahwa aplikasi menyediakan personalisasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan 26% sangat puas. Lebih dari setengah responden (50%) juga menunjukkan minat untuk berpartisipasi

dalam program atau. promosi yang disediakan oleh bank melalui aplikasi ini, yang menunjukkan bahwa nasabah cukup tertarik dengan berbagai tawaran tersebut pada pertanyaan 10 dan 11.

6. Merekomendasi Aplikasi

Mayoritas nasabah (50%) bersedia merekomendasikan aplikasi digital banking Bank Mandiri Taspen kepada teman dan keluarga mereka, yang menandakan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap layanan yang diberikan pada pertanyaan 9.

V.2. Saran

1. Penguatan Sistem Keamanan

Meskipun mayoritas pengguna merasa puas dengan aspek keamanan aplikasi, ada beberapa responden yang masih merasa kurang aman. Oleh karena itu, disarankan agar Bank Mandiri Taspen melakukan pembaruan dan peningkatan berkelanjutan terhadap sistem keamanan aplikasi, termasuk perlindungan data pribadi dan transaksi, guna memastikan nasabah merasa lebih aman saat menggunakan aplikasi.

2. Peningkatan Personalisasi Layanan

Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, disarankan agar aplikasi lebih fokus dalam menawarkan layanan yang disesuaikan dengan preferensi nasabah. Dengan pengembangan fitur personalisasi, seperti rekomendasi produk yang relevan atau penawaran yang lebih tepat sasaran, diharapkan nasabah akan merasa lebih dihargai dan lebih sering menggunakan aplikasi.

3. Peningkatan Program Promosi dan Edukasi

Sebagai bagian dari strategi pemasaran, Bank Mandiri Taspen dapat meningkatkan sosialisasi dan penawaran program promosi yang menarik bagi nasabah. Selain itu, edukasi yang lebih intensif mengenai fitur-fitur aplikasi dan manfaat program promosi akan membantu nasabah memaksimalkan potensi aplikasi ini.

4. Peningkatan Responsivitas Layanan

Menanggapi feedback dari nasabah mengenai kecepatan dan kenyamanan, Bank Mandiri Taspen disarankan untuk terus meningkatkan kecepatan

akses aplikasi dan responsivitasnya terhadap kebutuhan nasabah, guna memastikan transaksi berlangsung dengan lancar dan cepat.

5. Pembaruan Fitur dan Inovasi

Aplikasi digital banking harus terus berinovasi agar tetap relevan dan menarik bagi nasabah. Pembaruan fitur secara berkala, berdasarkan feedback pengguna dan tren teknologi, dapat membantu menjaga aplikasi tetap kompetitif di pasar.

6. Mengoptimalkan Fitur Interaktif

Bank Mandiri Taspen dapat mengembangkan lebih banyak fitur interaktif yang memungkinkan nasabah terlibat langsung dalam pengembangan produk atau layanan. Fitur ini dapat meningkatkan keterlibatan nasabah, sehingga mereka merasa lebih terhubung dengan bank