

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pengguna aplikasi Livin' by Mandiri pada Generasi Z, meliputi Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kualitas Layanan Digital. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data menggunakan pendekatan PLS-SEM, diperoleh kesimpulan yang memberikan jawaban atas rumusan masalah penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

Variabel Persepsi Kemudahan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Pengaruh ini tercermin dari tingginya penilaian responden pada indikator dengan indeks tertinggi, yaitu X1.1 yang menyatakan bahwa aplikasi Livin' by Mandiri mudah dipahami dan digunakan, sehingga pengguna dapat melakukan transaksi secara lancar dan merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi. Kenyamanan tersebut mendorong penggunaan berulang yang pada akhirnya memperkuat loyalitas pengguna. Sementara itu, indikator dengan indeks terendah, yaitu X1.5 yang berkaitan dengan kemudahan menggunakan seluruh fitur aplikasi, menunjukkan bahwa tidak semua fitur dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna, namun hal ini tidak mengurangi peran Persepsi Kemudahan secara keseluruhan sebagai faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas terhadap aplikasi Livin' by Mandiri.

Variabel Keamanan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Hal ini tercermin dari penilaian responden yang relatif tinggi pada indikator dengan indeks tertinggi, yaitu X2.1 yang menyatakan bahwa aplikasi Livin' by Mandiri mampu menjaga keamanan data dan informasi pribadi pengguna, sehingga pengguna merasa aman saat melakukan transaksi. Sementara itu, indikator dengan indeks terendah, yaitu X2.5 yang berkaitan dengan jaminan perlindungan dari risiko penyalahgunaan data atau gangguan keamanan, menunjukkan bahwa aspek keamanan belum sepenuhnya menjadi pertimbangan utama dalam mendorong penggunaan secara berkelanjutan. Kondisi ini menegaskan bahwa persepsi keamanan lebih dipandang sebagai faktor

dasar yang sudah seharusnya ada, sehingga keberadaannya belum cukup kuat untuk membentuk loyalitas pengguna terhadap aplikasi Livin' by Mandiri.

Variabel Kualitas Layanan Digital (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Hal ini tercermin dari penilaian responden pada indikator dengan indeks tertinggi, yaitu X3.2 yang menyatakan bahwa aplikasi Livin' by Mandiri memiliki proses layanan yang cepat dan efisien, sehingga mampu mendukung kebutuhan transaksi harian pengguna. Sementara itu, indikator dengan indeks terendah, yaitu X3.5 yang berkaitan dengan responsivitas layanan dalam menangani keluhan atau permasalahan pengguna, menunjukkan bahwa aspek layanan digital belum sepenuhnya dirasakan sebagai faktor penentu untuk tetap menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Kondisi ini menegaskan bahwa kualitas layanan digital lebih dipersepsikan sebagai fasilitas pendukung, sehingga keberadaannya belum cukup kuat untuk membentuk loyalitas pengguna terhadap aplikasi Livin' by Mandiri.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam proses penyusunan, peneliti merasakan adanya beberapa keterbatasan. Misalnya, ruang lingkup penelitian hanya melibatkan responden Generasi Z yang tinggal di wilayah Jakarta, sehingga hasilnya belum tentu mewakili karakteristik pengguna di daerah atau kelompok usia lainnya. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen, sementara faktor lain di luar penelitian ini juga berpotensi memengaruhi loyalitas. Pengumpulan data melalui kuesioner online juga menimbulkan kemungkinan bias persepsi, karena jawaban responden didasarkan pada pengalaman subjektif masing-masing.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada, saran teoritis yang dapat diberikan adalah agar penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas pengguna, seperti kepuasan, kepercayaan, persepsi manfaat, dan pengalaman pengguna. Hal ini penting karena temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan dan kualitas layanan digital belum berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas, sehingga terdapat

kemungkinan bahwa kedua variabel tersebut memengaruhi loyalitas melalui peran variabel mediasi. Selain itu, penelitian mendatang disarankan untuk memperluas wilayah responden tidak hanya terbatas pada Jakarta serta melibatkan variasi kelompok usia yang lebih beragam agar hasil penelitian menjadi lebih representatif. Penggunaan metode campuran atau analisis longitudinal juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perubahan perilaku pengguna aplikasi perbankan digital dari waktu ke waktu.

Dari sisi praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Oleh karena itu, Bank Mandiri perlu terus meningkatkan kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, serta kemudahan dalam mengoperasikan fitur-fitur utama aplikasi agar pengguna dapat bertransaksi dengan lancar tanpa mengalami kesulitan. Perbaikan juga perlu difokuskan pada aspek yang memperoleh penilaian terendah, yaitu pernyataan terkait kelancaran penggunaan aplikasi pada saat terjadi gangguan sistem, melalui peningkatan stabilitas sistem, penguatan infrastruktur server, serta optimalisasi performa aplikasi pada jam sibuk. Pada aspek keamanan, meskipun tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, Bank Mandiri tetap perlu meningkatkan kejelasan informasi dan transparansi terkait perlindungan data pribadi, khususnya pada pernyataan mengenai pemberitahuan kepada pengguna apabila terjadi gangguan atau insiden keamanan. Selanjutnya, pada kualitas layanan digital, Bank Mandiri perlu meningkatkan kemudahan pengguna dalam menemukan fitur yang dibutuhkan serta memperbaiki responsivitas layanan pelanggan, mengingat pernyataan terkait kemudahan pencarian fitur dan penanganan keluhan memperoleh penilaian terendah. Dengan memperkuat aspek-aspek tersebut, pengalaman pengguna diharapkan menjadi lebih konsisten dan pada akhirnya mampu membentuk loyalitas yang lebih kuat terhadap aplikasi Livin' by Mandiri.