

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan temuan survei tentang opini publik terkait penggunaan layanan perbankan seluler Livin' by Mandiri, yang diisi oleh 40 responden, kesimpulan berikut dapat diambil:

Tingkat kesadaran KC Jakarta Kebon Jeruk Perjuangan tentang penggunaan layanan perbankan seluler Livin' by Mandiri masuk dalam kategori "Sangat Puas." Ini ditunjukkan oleh rata-rata keseluruhan jawaban responden, yang sekitar 4,57 dan berada di antara 4,21 dan 5,00.

Berdasarkan hasil survei, kualitas layanan aplikasi Livin' by Mandiri, yang mencakup kemudahan penggunaan, aksesibilitas, keamanan sistem, dan peningkatan kebugaran, dievaluasi dengan baik oleh Nasabah. Ini menunjukkan bahwa aplikasi Livin' by Mandiri bisa memaksimalkan layanan guna memenuhi kebutuhan warga KC Jakarta Kebon Jeruk Perjuangan dalam melakukan transaksi perbankan digital.

Pengalaman nasabah pada penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri serta faktor pendukung lainnya, seperti kualitas informasi, efisiensi layanan, dan kinerja sistem, berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Ini terlihat dari rata-rata tingginya yang dicapai, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan melalui aplikasi Livin' by Mandiri telah memenuhi persyaratan KC Jakarta Kebon Jeruk Perjuangan.

#### **V.2 Saran**

Beberapa sarandapat dibuat sebagai upaya untuk pengembangan dan kemajuan di masa depan, baik di sektor akademik maupun penerapannya yang praktis, berdasarkan hasil penulisan yang telah dilakukan.

1. Diharapkan Bank Mandiri akan terus memberikan layanan berkualitas tinggi pada aplikasi Livin' by Mandiri, yang telah mencapai tingkat kepuasan nasabah yang sangat tinggi.
2. Untuk meningkatkan pengalaman nasabah selama transaksi, Bank Mandiri diharapkan terus menciptakan dan meningkatkan fitur aplikasi, terutama

terkait dengan kegunaan, kecepatan akses, keamanan sistem, dan kelengkapan layanan.

3. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah ke depannya, Bank Mandiri diharapkan secara teratur menilai kualitas informasi, efektivitas layanan, dan kinerja sistem aplikasi.
4. Untuk mendapatkan hasil tulisan yang lebih komprehensif dan mendalam, disarankan agar studi-studi mendatang menggunakan lebih banyak responden dan menggabungkan variabel-variabel tulisan lainnya.