

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh E-CRM, E-SERVQUAL terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Pengguna Livin by Mandiri di Kota Padang. Waktu yang digunakan dalam mengumpulkan data ini dimulai pada tanggal 16 September 2024 hingga 25 September 2024. Dan jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 315 orang yang telah mengisi kuesioner secara *online*. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner secara *online* yang dimana ditujukan kepada pengguna aplikasi Livin' by Mandiri yang telah menggunakan Livin' by Mandiri lebih dari 6 bulan, dimana pengguna berdomisili di Kota Padang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yang selanjutnya data diolah menggunakan software SmartPLS versi 4.0. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat dirumuskan sebagai kesimpulan yakni :

1. Berdasarkan hasil penelitian, E-CRM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa, penggunaan E-CRM pada aplikasi Livin by Mandiri dapat mempermudah nasabah dalam mengakses layanan perbankan secara real-time dan digital. Selain itu, dengan penggunaan E-CRM juga memperkuat kepuasan nasabah dan meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan, yang pada

akhirnya berkontribusi pada tingginya tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang terdapat pada Livin by Mandiri.

2. Berdasarkan hasil penelitian, E Service Quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa, aplikasi Livin' by Mandiri berhasil memberikan layanan yang mudah digunakan dan efisien, sesuai dengan harapan nasabahnya. Hal ini menjadi alasan nasabah Bank Mandiri telah merasakan kemudahan dalam mengakses dan mengelola layanan perbankan melalui aplikasi ini, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas terhadap layanan yang diberikan.
3. Berdasarkan hasil penelitian, Kepuasan Nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hal ini mengindikasikan bahwa, asabah akan merasakan kepuasan akan layanan yang diberikan oleh *livin by Mandiri* apabila nasabah tersebut telah menemukan kemudahan, keefektifan dalam menggunakan aplikasi *livin by mandiri*. Kemudahan ini bisa dalam bentuk fitur yang disediakan oleh Livin by Mandiri dapat mudah diakses.
4. Berdasarkan hasil penelitian, E-CRM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas. Hal ini mengindikasikan bahwa, E-CRM memainkan peran penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pengguna *Livin' by Mandiri*. Dengan memanfaatkan teknologi dan data untuk menyediakan layanan yang lebih personal, responsif, dan

aman, E-CRM membantu meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan perbankan digital dari Bank Mandiri.

5. Berdasarkan hasil penelitian, E-SERVQUAL memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas. Hal ini mengindikasikan bahwa, E-SERVQUAL memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, keandalan, keamanan, responsivitas, serta kustomisasi layanan semuanya berperan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan. Ketika kualitas layanan elektronik yang ditawarkan aplikasi tinggi, kepuasan pengguna akan meningkat, dan ini akan mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi secara loyal, mengurangi kemungkinan mereka berpindah ke layanan perbankan digital lain.

## **5.2 Implikasi Penelitian**

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat memberikan sebuah implikasi secara teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi bagi para akademisi dalam penyusunan artikel ilmiah, jurnal, disertasi, atau tesis. Temuan yang menggambarkan bagaimana E-CRM dan E-Service Quality memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna dapat

memperkaya konsep-konsep yang sudah ada, atau bahkan memperkenalkan model baru yang relevan dengan era digital. Hal ini bisa menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut tentang strategi customer relationship management berbasis teknologi dalam industri lain.

2. Bagi praktisi, penelitian ini dapat memberikan informasi, mengenai bagaimana upaya dari Bank Mandiri dalam meningkatkan penerapan E-CRM dan E-Service Quality agar kepuasan dan loyalitas nasabah meningkat. Dalam penelitian rata-rata jawaban responden terendah yaitu mengenai layanan yang diberikan oleh Livin by Mandiri, yang dimana Livin by Mandiri belum memenuhi tanggapan atau kebutuhan nasabahnya. Misalnya saja dalam hal layanan pada aplikasi Livin by Mandiri. Masih terdapat nasabah yang mengatakan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi kepuasan dari seorang nasabah. Seperti kurang tanggapnya respon atau layanan Livin by Mandiri terhadap keluhan dari nasabahnya. Dengan adanya hal ini, Bank Mandiri harus meningkatkan E-CRM dan E-Service Quality dengan menyediakan layanan pelanggan yang tersedia selama 24 jam, melalui berbagai kanal seperti live chat, chatbot, email, dan telepon. Kecepatan tanggapan dan solusi yang diberikan akan meningkatkan kepuasan nasabah, terutama jika masalah mereka dapat diselesaikan dengan cepat dan efisien.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini belum sempurna dan memiliki keterbatasan. Adapun keterbatasan tersebut diantaranya adalah :

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas hanya pada E CRM, E Service Quality, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah.
2. Objek yang diteliti dalam penelitian ini hanya terfokus pada Nasabah Bank Mandiri yang menggunakan Livin by Mandiri berdomisili di Kota Padang.
3. Sampel yang digunakan hanya berjumlah 315 Nasabah. Belum menggambarkan nasabah Bank Mandiri secara keseluruhan di Kota Padang.

### 5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian kesimpulan yang telah dijelaskan. Maka penulis dapat memberikan beberapa masukan atau saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya :

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel yang lebih terbaru yang juga memiliki pengaruh pada loyalitas dan kepuasan Nasabah Bank Mandiri, sehingga terdapat pembaharuan hasil setiap penelitian dilakukan.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel penelitian. Serta dapat menambah kriteria responden yang lebih bervariasi kedepannya.
3. Bank Mandiri harus melakukan evaluasi berkala pada fitur aplikasi dan merespons cepat terhadap umpan balik pengguna. Perbarui fitur-fitur berdasarkan tren teknologi terbaru dan umpan balik pengguna untuk mempertahankan daya saing aplikasi di pasar.

