

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan PLS untuk menguji pengaruh variabel terhadap keputusan pembelian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi Manfaat mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Mandiri. Hal ini membuktikan bahwa persepsi manfaat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah Bank Mandiri. Semakin bermanfaat penggunaan *mobile banking* Mandiri maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaannya.
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Mandiri. Hal ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah Bank Mandiri. Semakin mudah dalam penggunaan *mobile banking* Mandiri tersebut, maka tingkat kepuasan nasabah semakin tinggi.

5.2 Saran

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan antara lain:

1. Guna menarik dan mempertahankan nasabah menggunakan *mobile banking* disarankan untuk perusahaan dapat mengembangkan inovasi untuk meningkatkan kepuasan nasabah, dengan harapan nasabah dapat mudah dan cepat dalam bertransaksi. Dengan terus berinovasi diharapkan bisa memberikan pelayanan secara tepat dan cepat jika nasabah mengalami kendala saat bertransaksi menggunakan *mobile banking* Mandiri, sehingga nasabah merasa puas dengan *mobile banking* Mandiri karena mendapatkan pelayanan yang berkualitas.
2. Untuk mempertahankan tingkat kepuasan nasabah yang sudah baik, disarankan untuk perusahaan memilih fitur yang mudah untuk dioperasikan oleh pengguna, karena apabila mudah menggunakan layanan *mobile banking* tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan.