

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Di dasari pada rumusan masalah didalam riset ini, data penelitian yang sudah penulis analisis, dan dengan pembahasan hasil pengaruh Kepercayaan (X1), Kemudahan (X2), dan Citra Perusahaan (X3) terhadap Keputusan Penggunaan (Y) terhadap aplikasi Livin' by Mandiri, maka bisa ditarik kesimpulan seperti ini :

1. Dari hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi Livin' by Mandiri pada Bank Mandiri di cabang Jakarta Kota, Semakin baik informasi yang diberikan kepada nasabah secara positif dan terpercaya melalui indikator *Integrity* (Integritas) maka semakin tingginya tingkat kepercayaan nasabah pada Aplikasi Livin' by Mandiri, sehingga akan semakin meningkat keputusan penggunaan pada aplikasi tersebut.
2. Dari hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi Livin' by Mandiri pada Bank Mandiri di cabang Jakarta Kota, semakin mudah system pembayaran yang terdapat dalam aplikasi melalui indikator mudah dipelajari maka dapat memberikan kemudahan kepada nasabah pada penggunaan Aplikasi Livin' by Mandiri, sehingga akan semakin meningkat keputusan penggunaan pada aplikasi tersebut.
3. Dari hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi Livin' by Mandiri pada Bank Mandiri di cabang Jakarta Kota, semakin tinggi tingkat kualitas yang terdapat dalam citra

perusahaan melalui indikator nilai maka dapat memberikan rasa percaya karena citra perusahaan yang baik dalam hal kualitas kepada nasabah pada penggunaan Aplikasi Livin' by Mandiri, sehingga akan semakin meningkat keputusan penggunaan pada aplikasi tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan maka penulis mencoba memberikan saran yang mungkin dapat menjadi pertimbangan yang bermanfaat, yaitu

1. Faktor Kepercayaan perlu lagi ditingkatkan agar nasabah semakin ingin menggunakan aplikasi Livin By Mandiri yang dibuat oleh bank mandiri. Selain itu, di era digital saat ini nasabah seringkali melakukan pembelian melalui berbagai macam *E-commerce* maupun social media yang ada, dengan menggunakan aplikasi Livin By Mandiri diharapkan nasabah mempercayakan bank mandiri sebagai mobile banking yang aman dan terpercaya.
2. Faktor Kemudahan sangat penting untuk menjamin nasabah tidak kesusahan dalam menggunakan aplikasi Livin By Mandiri. Kemudahan tersebut sangat menguntungkan para nasabah, akan tetapi kemudahan juga dapat menjadikan kita untuk berhati-hati dalam melakukan transaksi baik dalam membeli barang online atau sebagainya.
3. Citra perusahaan merupakan bagian penting dalam suatu perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari beberapa kasus yang ada pada Bank Mandiri, hal ini menjadikan bank mandiri mengalami turunnya pengguna tetap dari jasa tersebut. Sebagai saran adalah agar tetap memiliki loyalitas pelanggan bank mandiri harus membangun citra yang baik terhadap masyarakat.