

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan *mobile banking* dan promosi terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Palembang Sudirman, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan *mobile banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Palembang Sudirman.
2. Variabel promosi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Mandiri Cabang Palembang Sudirman.
3. Variabel kualitas layanan *mobile banking* dan promosi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mandiri Cabang Palembang Sudirman. Hasil perhitungan koefisien determinasi yang diperoleh yaitu sebesar 48,2%, sedangkan untuk sisanya yaitu sebesar 51,8% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian yang penulis lakukan.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah disampaikan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran bagi pihak yang terkait dalam penelitian ini maupun penelitian ini maupun penelitian selanjutnya, berikut beberapa saran yang diberikan.

1. Usaha meningkatkan kualitas layanan dalam menggunakan aplikasi *livin by mandiri* dengan cara membuat pelayanan yang lebih mudah untuk penggunaan aplikasi *mobile banking* agar lebih efektif dan efisien.
2. PT Bank Mandiri disarankan agar gemar untuk melakukan promosi di media sosial. Serta perusahaan dapat menyampaikan pesan yang menarik sehingga dapat menarik minat nasabah melakukan pemakaian aplikasi *livin by mandiri*.