

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bank BTN KC Syariah Palembang menerapkan CRM dengan melakukan pendekatan terhadap retensi nasabah melalui pengumpulan data, differensiasi, dan melakukan promosi yang relevan dengan nasabah.
2. Keunggulan produk merupakan faktor yang signifikan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah. Produk yang unggul di Bank BN KC Syariah Palembang adalah produk KPR.
3. Integrasi antara strategi CRM dan keunggulan produk sangat diperlukan. CRM dapat membantu bank dalam mengidentifikasi kebutuhan nasabah dan mengarahkan pengembangan produk yang sesuai, sementara keunggulan produk dapat memperkuat hubungan antara bank dengan nasabah melalui nilai tambah yang ditawarkan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti menyampaikan saran antara lain:

1. Diharapkan Bank BTN KC Syariah Palembang untuk meningkatkan hubungan dengan nasabahnya melalui berbagai program (pemberian *reward* berupa *cashback*, hadiah atau *doorprize*).

2. Bagi nasabah, diharapkan untuk memberikan umpan balik (*feedback*) dengan bank BTN KC Syariah Palembang dan mengikuti program loyalitas yang ada.
3. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikannya sebagai bahan referensi atau rujukan bagi penelitiannya. Dikarenakan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, maka peneliti mengharapkan adanya pembahasan yang lebih lengkap dan mendetail serta pembaruan dari peneliti selanjutnya.