

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh sistem *customer relationship management* terhadap loyalitas nasabah dengan melalui penyebaran kuesioner sebanyak 46 kepada nasabah bank bni syariah maka dapat disimpulkan bahwa :

Hasil pengujian menunjukkan variabel sistem *customer relationship management* dengan dimensi kinerja ***Technology, People, Process*** kesesuaian dengan spesifikasi ***Loyalitas Nasabah***, maka berpengaruh terhadap variabel ***Loyalitas Nasabah*** Dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa sistem *customer relationship management* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dapat diterima.

B. Saran-saran

1. Bagi Akademisi Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu tambahan referensi mengenai loyalitas nasabah bagi peneliti maupun peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengangkat topik penelitian sejenis, yaitu service quality, customer relationship management, dan brand image terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, bagi para akademisi yang ingin

meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah peneliti menyarankan untuk memperluas faktor-faktor yang akan diteliti dan instrumen penelitian yang akan digunakan untuk penelitian selanjutnya agar hasil yang diperoleh menjadi lebih akurat dan lebih baik

2. Bagi Perbankan Bagi perbankan syariah, khususnya Bank BNI Syariah, selain gencar memperkenalkan produk dan jasa yang dimiliki kepada masyarakat diharapkan juga terus meningkatkan service quality atau kualitas pelayanan yang dimiliki, meningkatkan customer relationship management atau manajemen hubungan pelanggan, dan menjaga citra bank. Dengan hal-hal tersebut, nasabah dapat merasa puas, bank syariah dapat mempertahankan nasabah baik nasabah lama atau nasabah baru, dan dapat bersaing secara sehat antar sesama bank syariah atau bank konvensional.
3. Bagi Nasabah Diharapkan nasabah tetap menjadi nasabah BNI Syariah dan tetap menggunakan jasa BNI Syariah agar terhindar dari unsur riba; memperkenalkan dan merekomendasikan BNI Syariah kepada orang lain, dan memberikan kritik maupun saran yang membangun kepada Bank Syariah agar Bank Syariah semakin unggul dan mendominasi di Indonesia.