

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah data-data yang dilakukan oleh peneliti yang menjadikan penunjang dalam penelitian ini, maka peneliti akan memberikan kesimpulan dan saran. Dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah:

1. Perlu adanya Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Bank BTN Syariah Cilegon Banten untuk meningkatkan loyalitas produk dana dan profitabilitas perusahaan.
2. Terdapat tiga faktor dalam program *Customer Relationship Management* (CRM) yang mempengaruhi keberhasilan penerapan CRM dalam mempertahankan loyalitas nasabah yaitu, *people*, proses, dan teknologi.
3. Bank BTN Syariah Kantor Cabang Cilegon Banten menerapkan *Customer Relationship Management*(CRM) dengan baik dan sesuai dengan prosedur perusahaan serta sudah sesuai dengan prinsip etika dalam Islam. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil penelitian dan wawancara.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka beberapa saran peneliti terhadap hasil penelitian ini adalah, dalam tugas akhir ini peneliti hanya menganalisis tentang

implementasi *Customer Relationship Management*(CRM) dalam meningkatkan loyalitas nasabah produk Bank BTN Syariah. Peneliti yang akan datang diharapkan dapat juga melakukan analisis tentang Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap peningkatann loyalitas nasabah produk kredit dan produk dana.