

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh *customer relationship management* dan *service excellent* terhadap loyalitas nasabah, maka dapat diberikan suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *Customer Relationship Management* yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar mampu mempengaruhi loyalitas nasabah, karena didukung oleh pelayanan yang ramah, petugas yang berpakaian rapi, teknologi yang ada di bank muamalat indonesia sangat bermanfaat khususnya aplikasi banking.
2. Penerapan *Service Excellent* yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar mampu mempengaruhi loyalitas nasabah, karena didukung oleh ketepatan proses transaksi, cepat menanggapi keluhan nasabah dan ruang pelayanan yang bersih dan nyaman.
3. Penerapan *Customer Relationship Management* dan *Service Excellent* secara bersama-sama mampu mempengaruhi loyalitas nasabah, karena didukung oleh pelayanan yang ramah, petugas yang berpakaian rapi, teknologi yang ada di bank muamalat indonesia sangat bermanfaat khususnya aplikasi banking, ketepatan proses transaksi, cepat menanggapi keluhan nasabah dan ruang pelayanan yang bersih dan nyaman.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran yang mungkin bermanfaat. Adapun saran-saran yang peneliti sampaikan yaitu:

1. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Semoga penelitian ini memberikan manfaat untuk BMI KCP Blitar serta dapat digunakan sebagai bahan masukan guna menyusun strategi dalam mempertahankan pada anggota dengan mempertahankan dan meningkatkan nilai *customer relationship management* dan *service excellent* sehingga akan berdampak pada bertambahnya nasabah yang mempercayakan untuk bertransaksi di BMI KCP Blitar.

2. Bagi Akademik Institut Agama Islam Negeri Tulungagung

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya mengenai *customer relationship management* dan *service excellent* terhadap loyalitas nasabah, bermanfaat untuk sumbangsih pemikiran, sebagai bahan referensi atau rujukan khususnya pada jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian dan dapat menambah variabel-variabel yang lain serta tidak terpaku pada salah satu objek tempat penelitian melainkan lebih dari satu objek penelitian.