

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. *Customer Relationship Management* yang terdiri dari identifikasi, diferensiasi, interaksi, dan *customize* merupakan suatu proses bagi suatu perusahaan dalam upaya menciptakan loyalitas nasabah. Temuan penelitian sejalan dengan kajian teori tentang *CRM* yang menunjukkan bahwa variabel identifikasi, diferensiasi, interaksi, dan *customize* berpengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat loyalitas nasabah. Adanya pengaruh ini menunjukkan bahwa kajian teoritis yang mendasari penelitian ini adalah relevan dan terbukti dengan hasil penelitian yang sepenuhnya didukung dengan data.
2. Berdasarkan hasil analisis penelitian ditemukan bahwa setiap variabel bebas yaitu identifikasi, diferensiasi, interaksi, dan *customize* masing-masing mempunyai pengaruh terhadap variabel tingkat loyalitas nasabah. Hal ini menguatkan dasar teoritis proses *CRM* dengan elemen-elemen yang ada. Elemen-elemen ini menunjukkan kesesuaian dengan empirisnya bahwa dukungan variabel-variabel ini mampu memperkokoh loyalitas nasabah. Lebih lanjut hal ini menunjukkan bahwa apabila perusahaan melakukan proses identifikasi nasabah dengan baik maka tingkat loyalitas nasabah akan tinggi, begitu juga apabila proses diferensiasi dilakukan perusahaan dengan baik maka didapatkan loyalitas yang tinggi, semakin ditingkatkannya nilai dalam proses interaksi dengan pelanggan maka tingkat loyalitas akan semakin tinggi, demikian pula jika proses *customize* dilakukan dengan semakin baik maka tingkat loyalitas pelanggan akan semakin meningkat.
3. Variabel interaksi ditemukan sebagai variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap variabel tingkat loyalitas nasabah. Dominasi ini tidak lepas dari kebijakan dalam *CRM* yang ditetapkan oleh pihak Kantor Kas Bank Jatim Unibraw Malang selama ini. Pengaruh terbesar dari variabel ini dikarenakan interaksi merupakan proses terpenting dalam implementasi *customer relationship management*. Tingkat loyalitas nasabah sangat ditentukan oleh seberapa mampu perusahaan berinteraksi secara baik dengan nasabahnya. Ketepatan Kantor Kas Bank Jatim Unibraw Malang

menempatkan konteks interaksi secara tepat dengan para nasabahnya menjadi suatu sarana bagi perusahaan dalam upaya menjaga dan meningkatkan keeratan hubungan antara perusahaan dengan para nasabahnya. Nasabahnya merasa bahwa perusahaan mampu berinteraksi sesuai dengan kebiasaan dan karakternya sehingga rasa akrab dan nyaman yang timbul kemudian membuat nasabah terus berhubungan dengan perusahaan. Keunggulan-keunggulan akan kegiatan interaksi yang dilakukan oleh Kantor Kas Bank Jatim Unibraw Malang tersebut telah mampu memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap peningkatan loyalitas nasabah.

B. Saran

1. Sehubungan dengan fungsi Kantor Kas Bank Jatim Unibraw Malang sebagai lembaga keuangan, maka penelitian yang berhubungan dengan pemasaran khususnya *Customer Relationship Management (CRM)* yang mempengaruhi loyalitas nasabah, sekiranya dapat dijadikan acuan untuk membuat perencanaan manajemen yang lebih baik dan efektif demi tercapainya tujuan perusahaan ke depannya.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapati hasil positif dari semua variabel bebas (*CRM*) sebesar yang diujikan terhadap loyalitas nasabah sebagai variabel terikat. Sehingga sedapat mungkin pihak Kantor Kas Bank Jatim Unibraw Malang berusaha meningkatkan strategi pemasaran dengan basis *CRM* itu sendiri
3. Berdasarkan dari dominannya variabel interaksi (X_3) dibandingkan tiga variabel bebas lainnya, sudah sepatutnya pihak Kantor Kas Bank Jatim Unibraw Malang lebih memperhatikan faktor-faktor pendukung dalam kegiatan interaksi itu sendiri, hal itu bisa dilakukan dengan penempatan tenaga *Customers Service (CS)* yang lebih komunikatif, sopan dan ramah dalam menanggapi berbagai bentuk permasalahan yang disampaikan nasabah. Selain itu penambahan fasilitas baru dalam penyampaian keluhan bisa dijalankan pihak Kantor Kas Bank Jatim Unibraw Malang, karena kebanyakan nasabah tidak menyukai adanya birokrasi yang berbelit dalam penyampaian keluhan. Untuk hal ini pihak Kantor Kas Bank Jatim

Unibraw Malang bisa menggunakan media kotak saran maupun *phone line* ataupun *SMS line* yang sifatnya lokal hanya Kantor Kas Bank Jatim Unibraw Malang, agar setiap kritik, saran, maupun keluhan nasabah segera bisa ditindaklanjuti kepada yang bersangkutan.

