

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer relationship management* dan *service performance* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jatim. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan output smartPLS. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer Relationship Management* memiliki kontribusi terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Jatim. Dapat diartikan semakin efektif strategi *customer relationship management* yang diterapkan semakin tinggi tingkat loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.
2. *Service Performance* memiliki kontribusi paling dominan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Jatim. Dapat diartikan *service performance* yang baik memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong terciptanya loyalitas nasabah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti ingin memberikan beberapa saran yang dapat diberikan sebagai pertimbangan untuk pengembangan dan pengambilan keputusan, yaitu:

1. Dari data yang ada menunjukkan bahwa di Bank Jatim komunikasi menjadi hal penting bagi nasabahnya, untuk Bank Jatim hendaknya meningkatkan *Customer Relationship Management* dengan dengan lebih dapat memahami keinginan dan kebutuhan nasabah dengan meningkatkan kepercayaan

nasabah, berkomunikasi dengan nasabah secara berkala disertai program penawaran menarik yang dapat membuat nasabah lebih loyal.

2. Dari data yang ada menunjukkan bahwa empati di Bank Jatim menjadi hal penting bagi nasabahnya, untuk Bank Jatim hendaknya meningkatkan *Service Performance* dengan lebih memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
3. Sebagai pertimbangan untuk penelitian berikutnya, disarankan agar menggunakan variabel lain atau variabel tambahan yang belum ditampilkan dalam penelitian ini di bidang pemasaran.