

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Persaingan dunia bisnis di era globalisasi saat ini sangat pesat, dengan begitu perusahaan dapat memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada untuk menjalin hubungan dengan pelanggan. Perusahaan perlu menjalin hubungan baik dengan pelanggan agar perusahaan dapat mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan perusahaan dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Dengan terciptanya hubungan yang baik dengan pelanggan, nantinya akan timbul rasa kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan atau yang disebut dengan loyalitas. Dari loyalitas tersebut pelanggan akan melakukan pembelian ulang produk di perusahaan kita bahkan membeli lini produk yang lain yang ada di perusahaan kita. Tidak hanya itu, dengan menerapkan CRM, perusahaan dapat memanfaatkan strategi *word of mouth* (WOM) atau yang dikenal dengan pemasaran mulut ke mulut yang mana konsumen merekomendasikan orang lain untuk melakukan pembelian di perusahaan kita. Dan WOM ini juga akan memberikan dampak yang sangat baik terhadap perusahaan karena perusahaan dapat menghemat biaya pemasaran mereka.

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai “Penerapan Customer Relationship Management Pada Nasabah Kredit Pada Bank Nagari Cabang Siteba”, yang dikemukakan pada bab sebelumnya, sebagai penutup penulis membuat kesimpulan dan memberikan saran yang mungkin memberikan manfaat bagi perusahaan.

Survei yang telah dilakukan, diketahui bahwa Bank Nagari menerapkan CRM kepada para nasabah mereka agar terciptanya loyalitas nasabah dengan perusahaan. Adapun CRM yang diterapkan oleh Bank Nagari ini sendiri seperti dengan memberikan promosi kredit kepada nasabah yang ingin mengajukan kredit, dan juga memfasilitasi nasabah dengan menyediakan plafon yang tinggi yang mana gunanya untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya masyarakat daerah Sumatera Barat. Dengan menerapkan strategi CRM ini akan memberikan dampak yang positif khususnya bagi perusahaan agar lebih mudah dalam membangun hubungan baik dengan nasabah. Dan juga manfaatnya bagi nasabah pastinya konsumen lebih dimudahkan dalam pembelian produk barang ataupun jasa, dan juga nasabah akan merasa nyaman dalam proses pembelian produk, dan pastinya akan menimbulkan kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Dan dengan CRM ini, Bank Nagari Cabang Siteba dapat meningkatkan pemahaman tentang keinginan dan kebutuhan pelanggan.

## **5.2 Saran**

Kepercayaan pelanggan sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Artinya apabila suatu perusahaan sudah memiliki nasabah yang loyal maka perusahaan tersebut dapat memanfaatkan nasabahnya dalam memasarkan produk mereka dengan strategi *Word Of Mouth* (WOM).

Untuk itu, diharapkan Bank Nagari lebih dapat meningkatkan sistem pelayanan

mereka dan promosi yang lebih terutama untuk bagian kredit, karna kinerja suatu perusahaan dan hubungannya dengan pelanggan sangat menentukan masa depan perusahaan. Terutama perusahaan harus bisa menciptakan nasabah yang loyal agar dapat ikut serta dalam memajukan perusahaan. Perusahaan perlu meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan *training* atau pelatihan khusus dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah. Dan Bank Nagari Cabang Siteba perlu melakukan promosi secara lebih lagi agar masyarakat lebih mengetahui dan tertarik untuk menggunakan layanan Bank Nagari.

