

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan Uraian Sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan tentang penerapan program Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) pada Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping:

1. Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping dari tahun ke tahun selalu berusaha memberikan yang terbaik dengan menerapkan program CRM untuk meningkatkan jumlah nasabahnya.
2. Untuk menjaga hubungan dengan pelanggan, Bank Syariah Mandiri melakukan usahanya dengan memberikan sumbangan dan santunan kepada masjid yang sudah menjadi nasabah, serta dengan mengadakan undian berhadiah yang bernama BSM Pesta Gelegar Hadiah untuk Tabungan BSM.
3. Untuk dapat melaksanakan program CRM dengan baik, maka Bank Syariah Mandiri melakukan analisa pelanggan melalui rantai nilai CRM, sehingga mempermudah Bank Syariah Mandiri dalam mengenal pelanggannya.

1.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diberikan penulis agar dapat bermanfaat bagi Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping dalam menjalankan penerapan hubungan pelanggan adalah :

1. Perlu adanya sosialisasi yang lebih luas dari Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping terhadap program BSM Pesta Gelegar Hadiah kerana belum semuanya nasabah atau masyarakat mengetahuinya.
2. Perlu dilakukannya komunikasi yang efektif dalam mempromosikan produk yang ada pada Bank Syariah Mandiri khususnya Tabungan BSM.

3. Perlunya peningkatan fasilitas yang diberikan kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman dan tetap setia dengan Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping.

