

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan sebelumnya yang berkaitan dengan manajemen hubungan pelanggan pada PT. Bank Syariah Mandiri maka dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa Bank Syariah mandiri merupakan perbankan yang berbasis syariah islam, bank syariah mandiri terus mengalami peningkatan-peningkatan tiap tahunnya baik itu dari hal produk maupun pelayanan. Bank syariah mandiri dalam mempertahankan nasabah dengan cara membangun hubungan dengan pelanggan.

Membangun hubungan pelanggan dengan menggunakan rantai nilai yaitu :

1. Pada tahap utama

Poin dari tahap utama adalah Analisis portopolio pelanggan, Keakraban pelanggan, Pengembangan jaringan, Pengembangan proposisi nilai dan Pengembangan siklus hidup pelanggan

2. Kondisi pendukung

Berupa kepemimpinan dan budaya, data dan informasi teknologi, SDM dan proses.

Dengan rantai nilai pelanggan perusahaan dapat lebih mengenal nasabahnya. Rantai nilai pelanggan juga dapat memudahkan perusahaan dalam hal-hal tindakan akan dilakukan perusahaan untuk nasabah.

1.2 Saran

Adapun saran yang diberikan penulis agar dapat bermanfaat bagi Bank Syariah Mandiri Padang yaitu Bank Syariah Mandiri harus bisa memahami hal-hal yang diinginkan, dibutuhkan nasabah dan menciptakan rasa puas yang melebihi harapan nasabah.

Dalam Pengaruh *cash flow* Perusahaan harus meningkatkan pendapatan agar tercapainya CRM yang sesuai dengan tujuan yang ditargetkan perusahaan dengan cara menambah dan meningkatkan transaksi yang dilakukan nasabah. serta Perusahaan harus melakukan perbaikan pada fasilitas-fasilitas kantor seperti AC karena dengan suasana ruangan yang nyaman dan sejuk dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan nasabah untuk datang kembali keperusahaan.

