

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil uji hipotesis, secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis data peneliti menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *customer relationship management* terhadap *customer satisfaction* pada nasabah BSI KCP Jatibarang-Indramayu dengan nilai persentase sebesar 75,39%. Analisis dan olah data menunjukkan bahwa pada variabel *customer relationship management* memiliki nilai rata-rata terbesar terdapat pada indikator produk yang berkualitas dan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator komunikasi yang proaktif.
2. Hasil analisis data peneliti menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *service quality* terhadap *customer satisfaction* pada nasabah BSI KCP Jatibarang-Indramayu dengan nilai persentase sebesar 8,6%. Analisis dan olah data menunjukkan bahwa pada variabel *service quality* memiliki nilai rata-rata terbesar terdapat pada indikator pemahaman atas keinginan dan kebutuhan, dan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator kenyamanan ruang tunggu.
3. Hasil analisis data variabel *customer relationship management* dan *service quality* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada nasabah BSI KCP Jatibarang-Indramayu dengan nilai persentase 83,9%.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terkecil pada variabel *customer relationship management* adalah komunikasi yang proaktif. Hal ini dikarenakan karyawan bersifat impulsif saat menyelesaikan masalah

atau keluhan sehingga dapat merugikan nasabah. Untuk itu diharapkan selanjutnya karyawan lebih memperhatikan cara berkomunikasi saat menanggapi keluhan atau menyelesaikan masalah nasabah. Peneliti menyarankan agar perusahaan melakukan pendidikan khusus yaitu berupa pelatihan pelayanan pelanggan (*service excellent*) dan training-training kepada karyawan agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang tepat dan cepat terhadap nasabah yang dilaksanakan secara rutin agar setiap karyawan mendapatkan pembinaan secara merata. Dengan demikian sebaiknya perusahaan mampu membangun kembali *customer relationship management* yang baik sehingga dapat menyentuh setiap pribadi nasabah dengan baik dan tepat.

2. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terkecil pada variabel *service quality* adalah kenyamanan ruang tunggu. Hal ini dikarenakan minimnya tempat duduk sehingga masih terdapat nasabah yang menunggu sambil berdiri, serta sistem antrian yang masih manual sehingga antrian tidak kondusif membuat nasabah merasa tidak nyaman. Peneliti menyarankan agar perusahaan dapat menambah kuota tempat duduk yang lebih banyak agar tidak terdapat lagi nasabah yang menunggu sambil berdiri. Selanjutnya perusahaan juga dapat memanfaatkan teknologi yang lebih canggih pada sistem antrian, seperti menggunakan mesin antrian *touchscreen* atau kiosk.
3. Berdasarkan hasil penelitian, indikator terkecil pada variabel *customer satisfaction* adalah kemudahan mendapatkan informasi terkait produk dan layanan perbankan. Hal ini dikarenakan nasabah tidak memiliki telepon android sehingga tidak mengetahui informasi yang marketing bagikan pada sosial media seperti *instagram* dan *whatsApp*. Peneliti menyarankan agar perusahaan dapat memberi informasi melalui SMS banking agar nasabah tidak ketinggalan informasi terkait produk dan layanan perbankan terbaru.

#### 4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta menambah ilmu pengetahuan tentang pengaruh *customer relationship management* dan *service quality* terhadap *customer satisfaction*.

#### 5. Bagi Perusahaan

Hendaknya perusahaan selalu membina hubungan dengan nasabah (*customer relationship management*) dengan baik dan meningkatkan *service quality* yang diberikan untuk nasabahnya untuk menciptakan *customer satisfaction* yang optimal.

#### 6. Bagi Akademisi dan Kalangan Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta dapat menambah referensi dan data tambahan penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai jembatan untuk melakukan penelitian lanjutan khususnya dibidang kajian yang sama.

