

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Setelah melakukan pengolahan data analisis dan pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan sebelumnya, maka simpulan dan saran yang berkaitan dengan dengan perumusan masalah serta hipotesis yang diajukan dapat diberikan sebagai berikut:

5.1 Simpulan

Setelah dilakukan pengujian Pengaruh Kepercayaan dan Komunikasi terhadap *Customer Relationship Management* (CRM) dan Loyalitas Nasabah Bank Syari'ah Amanah Sejahtera GKB Gresik. di Jl. Kalimantan No 107 GKB Gresik, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kepercayaan pengaruh positif terhadap *Customer Relationship Management* (CRM) pada Bank Syari'ah Amanah Sejahtera GKB Gresik.
2. Variabel komunikasi pengaruh positif terhadap *Customer Relationship Management* (CRM) pada Bank Syari'ah Amanah Sejahtera GKB Gresik.
3. Variabel kepercayaan pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syari'ah Amanah Sejahtera GKB Gresik.
4. Variabel komunikasi pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syari'ah Amanah Sejahtera GKB Gresik.
5. Variabel *Customer Relationship Management* (CRM) pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syari'ah Amanah Sejahtera GKB Gresik.

6. Variabel kepercayaan secara tidak langsung pengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui *Customer Relationship Management* (CRM) pada Bank Syari'ah Amanah Sejahtera GKB Gresik.
7. Variabel komunikasi secara tidak langsung pengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui *Customer Relationship Management* (CRM) pada Bank Syari'ah Amanah Sejahtera GKB Gresik.

5.2 Rekomendasi

1. Hendaknya pihak Bank selalu menjaga atau memelihara hubungan yang telah dibangun dengan nasabah agar nasabah menjaga nama baik perusahaan, menjadikan Bank tersebut sebagai pilihan pertama diantara Bank yang lain dan nasabah tidak tertarik dengan produk pesaing malah mengajak orang lain untuk menggunakan produk yang sama sehingga nantinya akan menjadikan nasabah yang loyal terhadap perusahaan.
2. Bank Syari'ah Amanah Sejahtera hendaknya lebih meningkatkan kualitas layanan, selalu siap siaga membatu nasabah apabila ada kesalahan atau ketidak pahaman dalam melakukan transaksi dan selalu mendengarkan keluhan yang disampaikan nasabah sehingga nasabah dapat lebih mempercayai perusahaan.
3. Untuk meningkatkan komunikasi yang baik dalam memberikan informasi hendaknya pihak bank selain memberikan informasi tentang bank didalam mading dan media online, bank bisa memberikan informasi melalui sms gateway tentang promosi dan event-event kegiatan sosial yang diadakan bank. Dengan seperti ini bisa memberikan informasi yang update tentang perusahaan

dan nasabah akan mudah mengetahui apabila ada layanan perbankan yang baru.

4. Bagi peneliti selanjutnya agar meneliti dengan populasi yang lebih besar dan variabel yang lebih banyak sehingga hasil penelitian setidaknya-tidaknya dapat digeneralisasikan dan mengembangkan hasil penelitian ini dengan baik supaya penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua orang.