

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada BPRS Rahma Syariah Desa Gurah Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri, maka dapat di simpulkan bahwa BPRS Rahma Syariah menerapkan *program Costumer Relationship Management (CRM)* dalam meningkatkan loyalitas nasabah ditinjau dari manajemen syariah yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi *Customer Relationship Management* yang ada di BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri sudah diterapkan dengan baik. Penerapan yang dilakukan yakni dengan pendekatan secara emosional, keramahan sikap serta penyapaan 5S salam, senyum, sapa, sopan, dan santun, rasa aman dan nyaman kepada bank dengan keahlian-keahlian para staff karyawan dalam menangani masalah, pelaksanaan survei yang detail sekaligus standart kecepatan proses tiga hari dan penerapan 6C *character, capacity, capital, collateral, condition of economy,* dan *constrain*. Bahkan fasilitas lainnya berupa tidak diberlakukan biaya admin bagi seluruh nasabah.
2. Berdasarkan implementasi *Customer Relationship Management* yang ada di BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri

maka akan mempengaruhi nilai dari nasabah. Nilai nasabah merupakan suatu persepsi dari perasaan akan suatu pelayanan yang diberikan sesuai harapan. Pemberian fasilitas-fasilitas yang terbaik akan menumbuhkan rasa ketertarikan nasabah kemudian meningkatkan rasa puas menjadi loyal. Dalam Implementasi *Customer Relationship Management* yang ada di BPRS Rahma Syariah Gurah Kediri juga selalu mengedepankan prinsip-prinsip syariah. BPRS Rahma Syariah sudah baik dalam menerapkan prinsip tersebut didalam setiap berkegiatan operasionalnya. Dengan menerapkan prinsip keadilan dengan tidak membeda-bedakan semua nasabahnya, menjaga komunikasi meskipun ada sedikit kesalahpahaman namun harus segera diatasi. Dan menjaga amanah serta pertanggungjawaban kepada seluruh nasabah juga sudah baik dilakukan dengan penerapan 6C serta standart kecepatan proses sekaligus setiap karyawan juga melakukan kehati-hatian disetiap kinerjanya.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut, BPRS Rahma Syariah Desa Gurah Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri agar lebih meningkatkan dan memperbanyak program *Customer Relationship Management (CRM)* untuk diterapkan kepada nasabah, dan juga karyawan agar

lebih banyak menciptakan inovasi baru, berorientasi kepada nasabah dengan tujuan nasabah tersebut loyal kepada BPRS Rahma Syariah.