

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap loyalitas nasabah simpanan BMT NU Kabupaten Kediri, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis deskriptif variabel *Customer Relationship Management* (CRM) menunjukkan rata-rata (mean) 25,27 dan standar deviasi 2,469.

Berdasarkan hasil kategorisasi, mayoritas responden berada pada kategori sedang yaitu 86 responden (34,1%). Maka, *Customer Relationship Management* (CRM) pada BMT NU Kabupaten Kediri telah diterapkan dengan baik melalui aspek *people*, *process*, dan *technology* serta berada dalam kategori sedang. Penerapan CRM yang baik menunjukkan Upaya BMT NU Kabupaten Kediri dalam menciptakan dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

2. Hasil analisis deskriptif variabel loyalitas nasabah menunjukkan rata-rata (mean) 34,30 dan standar deviasi 3,290. Hasil kategorisasi, mayoritas responden termasuk dalam kategori tinggi, dengan total 78 responden (31,0%). Oleh karena itu, loyalitas nasabah simpanan BMT NU Kabupaten Kediri termasuk dalam kategori sedang hingga tinggi. Ini terlihat dari kecenderungan nasabah untuk terus menggunakan produk simpanan, melakukan transaksi secara berulang,

merekomendasi kepada orang lain, dan tidak mudah beralih ke lembaga keuangan lain.

3. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan persamaan regresi $Y = 14,219 + 0,788 X$, dan hasil uji F menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($132,430 > 3,03$) dengan nilai signifikan $0,000$ lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$), selanjutnya uji t menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,508 > 1,969$) dengan nilai sig. $0,000 < 0,5$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Di samping itu, nilai koefisien determinasi (R^2) yang mencapai $0,346$ menunjukkan bahwa variabel CRM dapat menjelaskan loyalitas nasabah sebesar 34% , sisanya 66% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Ini menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah simpanan BMT NU Kabupaten Kediri.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, peneliti menyampaikan beberapa saran kepada lembaga serta kepada peneliti selanjutnya untuk dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya pengembangan dan penyempurnaan di masa mendatang:

1. Bagi Lembaga
 - a. BMT NU Kabupaten Kediri dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan *service excellent*, dan perlu menyediakan informasi alur layanan yang mudah diakses serta dapat melakukan standarisasi pelayanan supaya lebih konsisten.

- b. BMT NU Kabupaten Kediri dapat mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi BMT NU Kabupaten Kediri Mobile dan media digital lainnya untuk memudahkan akses layanan dengan nasabah.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, seperti citra lembaga, mutu produk atau layanan digital.
- b. Penelitian dapat dilakukan pada objek dengan karakteristik responden yang lebih bervariasi, sehingga hasil yang diperoleh menjadi lebih komprehensif.