BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi dari strategi *maintenance* yang dilakukan oleh BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa adalah dengan menghubungi nasabah baik melalui telepon maupun secara langsung menemui nasabah, memberikan ucapan baik ucapan selamat, misalnya ketika nasabah sedang ulang tahun dan saat nasabah membuka usaha baru, ataupun ucapan belasungkawa jika ada anggota keluarga dari nasabah yang mengalami musibah. Biasanya dalam pemberian ucapan selamat ini juga diiringi dengan pemberian hadiah, antara lain hadiah seperti sajadah, mukenah, karangan bunga, voucher belanja, dan lain-lain.
2. Strategi promosi penjualan yang dilakukan oleh BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa dalam bentuk program *maintenance* nasabah ini mempunyai peran penting dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Hal ini terbukti dengan adanya peningkatan dana pihak ketiga dan juga peningkatan jumlah nasabah BNI Syariah dari tahun ke tahun.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Saran

Dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini, beberapa saran yang dapat diajukan penulis berkaitan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk pelaksanaan program *maintenance* nasabah ini diharapkan bagi BNI Syariah Surabaya Dharmawngsa untuk menambah bentuk-bentuk dari program tersebut, seperti dengan memberikan tiket liburan, asuransi kesehatan, atau bentuk-bentuk yang lainnya yang lebih menarik yang dapat menarik minat nasabah dan dapat bersaing dengan bank lain, serta dapat meningkatkan jumlah loyalitas nasabah BNI Syariah Surabaya Dharmawangsa.
2. Tetap menjaga hubungan baik dan silaturahim antara pihak bank dengan para nasabahnya agar loyalitas nasabah juga akan terus meningkat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id