

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai Pengaruh *Customer Relationship Management* (CRM) dan *Trustworthiness* terhadap Reputasi Bank, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer Relationship Management* (CRM), *Trustworthiness* dan Reputasi Bank pada bank **bjb** Cabang Suci dikategorikan cukup baik, hal ini tidak terlepas dari *partnering program* atau hubungan kerjasama perusahaan dengan perusahaan penyedia produk atau jasa lain dalam mengikat nasabah di bank **bjb** telah dilaksanakan dengan baik. Bank **bjb** memiliki kompetensi yang cukup baik dalam menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain serta tingkat keunggulan yang dimiliki bank **bjb** dibandingkan dengan kompetitor lain.
2. *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Reputasi Bank di bank **bjb** Cabang Suci dimana semakin baik *Customer Relationship Management* (CRM) maka akan berdampak pada peningkatan Reputasi bank **bjb** Cabang Suci, sebaliknya jika *Customer Relationship Management* (CRM) semakin buruk maka Reputasi Bank pun akan semakin menurun.
3. *Trustworthiness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Reputasi bank **bjb** Cabang Suci yang menunjukkan bahwa semakin baik

*trustworthiness* maka *trustworthiness* berdampak pada peningkatan reputasi bank, sebaliknya jika *trustworthiness* semakin buruk maka akan berdampak pada reputasi bank yang semakin buruk pula.

4. *Customer Relationship Management* (CRM) dan *Trustworthiness* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Reputasi Bank pada bank **bjb** Cabang Suci, dimana *Customer Relationship Management* (CRM) dan *Trustworthiness* memberikan pengaruh sebesar 76.2% terhadap Reputasi Bank sedangkan sisanya 23.8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diketahui.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, penulis akan mengajukan saran-saran dengan harapan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Ada pun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

### a) Bagi Perusahaan

1. Bagi pihak manajemen bank sebaiknya dapat mempertahankan dan meningkatkan CRM yang sudah diterapkan dengan melakukan peningkatan pelayanan yang diberikan terutama dalam penggunaan teknologi yaitu sms banking/internet banking, *call center*, fasilitas ATM, dll.
2. Pihak bank dapat meningkatkan hubungan secara personal dengan menyelenggarakan kegiatan bersama sehingga dapat menjalin komunikasi yang baik antara perusahaan dengan nasabah, hal ini

dilakukan dalam rangka meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank yang akan berdampak pada reputasi bank tersebut.

b) Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel terkait dengan variabel-variabel yang diduga dapat mempengaruhi reputasi bank seperti kinerja petugas, kualitas pelayanan atau kondisi lingkungan sehingga memberikan kontribusi yang lebih besar lagi bagi penelitian.
2. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini hanya menggunakan kuesioner yang merupakan persepsi jawaban responden yang dapat menimbulkan masalah jika jawaban responden tidak sesuai dengan lokasi yang terbatas dengan keadaan yang sesungguhnya. Untuk itu penelitian selanjutnya sebaiknya ditambah dengan teknik wawancara sehingga akan lebih memperkuat keakuratan data jawaban responden.