BAB V
PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan setelah menganalisis data-data yang telah dikumpulan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara dalam penelitian ini, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. **Nasabah pembiayaan KPR di Bank BTN Syariah Kota Kendari**.

Loyalitas suatu nasabah adalah kunci utama di setiap bank untuk mempertahankan pendapatan bank. Kesetian setiap nasabah di dasarkan pada bagaimana suatu bank dalam menawarkan produk atau jasa pelayanan bagi setiap nasabah sehingga pelanggan merasa puas.

Loyalitas nasabah pembiayaan KPR di Bank BTN Syariah Kota Kendari di pengaruhi oleh produk yang di tawarkan oleh pihak bank sangat baik dan jasa pelayanan yang memuaskan nasabah.

2. **Kebijakan Bank BTN Syariah di masa pandemic covid 19.**

Kebijakan setiap bank pasti berdampak baik bagi pihak bank itu sendiri, apalagi di masa pandemic sekarang. Dalam menjaga loyalitas nasabah di masa pandemic, bank BTN Syariah Kota Kendari telah mengelurakan suatu kebijakan yaitu memberikan bentuk relaksasi kepada nasabah yang terdampak covid 19.

3. Dampak covid 19 terhadap loyalitas nasabah pembiayaan KPR di Bank BTN Syariah.

Dampak covid 19 terhadap loyalitas nasabah tidak berdampak begitu besar. Namun di awal pandemic, terjadi pembatasan interaksi secara langsung anata pihak bank dan nasabah. Sehingga pada saat itu nasabah tidak di perbolehkan untuk datang ke bank. Akan tetapi, komunikasi tetap berjalan dengan baik lewat komunikasi telepon.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut.

1. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang analisis loyalitas nasabah pada pembiayaan KPR di masa pandemic covid 19.
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada kajian 2 kajian teori, yaitu. Teori loyalitas nasabah dan teori pembiayaan KPR. Penambahan teri atau indikator baru perlu dilakukan dalam penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang sedang diteliti.
3. Diharapkan pada penelitian yang akan datang jumlah informan yang di wawancarabisa lebih banyak. Dengan informan yang lebih banyak, maka hasil analisis dari penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.