

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan uraian-uraian di atas khususnya mengenai penyajian data dan analisis data yang terdapat pada bab IV, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Cara PT. MAH Sajajar Djaya mempertahankan loyalitas nasabahnya yaitu, menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa), membuat beberapa bidang usaha, memberikan promo undian berhadiah, menomorsatukan pelayanan, memudahkan sistem pembayaran. Apabila PT. MAH Sajajar Djaya kehilangan nasabah dan beralih ke pesaing, maka mereka akan berbenah diri serta menambah sarana promosi produk secara *online*.
2. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kredit macet di PT. MAH Sajajar Djaya yaitu, ekonomi, hilang kontak, pindah tempat, dan musibah yang tak terduga.
3. Cara PT. MAH Sajajar Djaya mengatasi kredit macet yang terjadi di perusahaannya yaitu, mengimbau agar nasabah membayar kredit tanah, menjaga hubungan baik dengan nasabah. Hal yang dilakukan PT. MAH Sajajar Djaya dalam menanggulangi kredit macet yang dilakukan nasabah yaitu dengan cara memberikan surat somasi (teguran), menawarkan promo, menambah jangka waktu dan memberikan surat ketidak sanggupannya membayar serta tidak mengenakan denda, melakukan evaluasi dengan

terjun langsung ke lapangan. Jika nasabah mengalami kredit macet maka perjanjian jual beli kredit tanah kavling akan dibatalkan sepihak.

## **B. Saran**

1. Bagi perusahaan PT. MAH Sajajar Djaya disarankan untuk meningkatkan pelayanan lagi seperti infrastruktur yang ada di ruang tunggu tempat teller, seperti AC, TV, dan bahan bacaan bagi nasabah, agar nasabah betah ke kantor dan menunggu pembayaran kredit tanah kavlingnya. Lahan parkir juga dapat diperbanyak lagi, misalkan untuk nasabah yang membawa mobil karena lahan mobil masih minim.
2. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti di sini hanya meneliti pemeliharaan loyalitas nasabah terhadap pembayaran kredit tanah kavling di PT. MAH Sajajar Djaya. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian di PT. MAH Sajajar Djaya dalam ruang lingkup yang berbeda seperti pengaruh unit usaha MAH Fuja dan MAH Mudah terhadap kepuasan nasabah, atau dapat pula melakukan penelitian mendalam tentang Koperasi Mahligai yang ada di PT. MAH Sajajar Djaya.