

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Strategi BMT Rahmat Syariah Kediri Dalam Menjaga Loyalitas Anggota Pada Masa Pandemi Covid-19

Untuk strategi BMT Rahmat Syariah Kediri dalam menjaga loyalitas anggota di masa pandemi adalah sebagai berikut: *Pertama*, Memprioritaskan nasabah lama dalam hal pembiayaan dan pinjaman di masa pandemi, yang tujuannya untuk mengamankan kas keuangan BMT Rahmat Syariah Kediri di masa pandemi. *Kedua*, Melaksanakan marketing *word of mouth* (mulut ke mulut). *Ketiga*, Melakukan *reschedule* dan negosiasi bagi anggota yang mengalami kesulitan dalam hal pembiayaan dan angsuran.

2. Bentuk Loyalitas Anggota BMT Rahmat Syariah Kediri Pada Masa Pandemi Covid-19

Bentuk loyalitas nasabah di BMT Rahmat Syariah Kediri adalah 1) Melakukan pembelian secara teratur di semua lini produk atau jasa, 2) Merekomendasikan BMT Rahmat Kediri kepada orang lain, dan 3) Tidak tertarik dengan tawaran pesaing dengan memberikan harga bunga rendah.

B. Saran

1. Mencoba strategi model lain selain dari mulut ke mulut terlebih di masa perkembangan teknologi dan informasi seperti sekarang
2. Digitalisasi dalam pelayanan di BMT Rahmat Kediri harus ditingkatkan.