

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Strategi *Personal Selling* Bank Jateng Kantor Cabang Purwokerto dalam Mensosialisasikan Layanan *m-Banking* kepada Nasabah Pensiunan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Bank Jateng Kantor Cabang Purwokerto mensosialisasikan layanan *mobile banking* kepada nasabah pensiunan dengan menggunakan strategi *personal selling* yaitu melalui *field selling* yang dilakukan pada kegiatan IWARA serta *retail selling* yang dilakukan ketika pengambilan gaji pensiun di Bank Jateng Kantor Cabang Purwokerto dalam mensosialisasikan layanan *mobile banking*.
2. Strategi *personal selling* yang dilakukan oleh Bank Jateng Kantor Cabang Purwokerto terdiri dari 7 tahapan yaitu *prospecting, preapproach, approach, presentation, handling objection, closing, dan follow up*. Tahapan ini sesuai dengan *personal selling* menurut Kotler dan Amstrong (2012), tetapi memiliki perbedaan pada cara pelaksanaan tahapan *preapproach* atau mempelajari calon pelanggan.
3. Sosialisasi dengan strategi *personal selling* yang dilakukan oleh Bank Jateng Kantor Cabang Purwokerto memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya meliputi personalisasi dan interaksi secara langsung, pendekatan secara emosional, adanya promosi menarik, fokus pada kepuasan nasabah, serta kemampuan untuk melakukan promosi *cross-selling*. Di sisi lain, kekurangannya adalah kurangnya spesifikasi data dan keterbatasan kompatibilitas *gadget*.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Strategi *Personal Selling* Bank Jateng Kantor Cabang Purwokerto dalam Mensosialisasikan Layanan *m-Banking* kepada Nasabah Pensiunan, peneliti dapat merekomendasikan saran yaitu:

1. Bank Jateng sebaiknya melakukan *update* pada sistem informasi jumlah nasabah, sehingga jumlah nasabah per kategorinya jelas, seperti berapa jumlah nasabah pensiunan, nasabah ASN, dan nasabah umum yang sudah menggunakan layanan *mobile banking*. Dengan begitu, Bank Jateng Kantor Cabang Purwokerto akan lebih mudah untuk melakukan *tahap prospecting*.
2. Bank Jateng selaku penyedia layanan *mobile banking* sebaiknya memastikan bahwa aplikasi yang ditawarkan kompatibel dengan sebanyak mungkin perangkat dan sistem operasi yang berbeda untuk memperluas jangkauan layanan dan meminimalkan adanya hambatan teknis bagi pengguna.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian terkait *personal selling* pada produk lain dan menemukan topik permasalahan yang lain, karena produk dengan pemasaran *personal selling* sangat beragam.

