

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai pengaruh marketing syariah dan etika pelayanan terhadap kepuasan pemegang polis pada AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang, maka dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian ini sebagai berikut :

Dari hasil analisis regresi berganda, diketahui bahwa koefisien korelasi (R) didapat sebesar 0,747 sedangkan koefisien determinasi yang dinotasikan dengan  $R^2$  sebesar 0,549. Ini berarti variabel Y dapat dijelaskan oleh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  sebesar 54,9 %, sedang sisanya 45,1% dapat dijelaskan di variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji signifikansi secara simultan menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 61,263 dengan tingkat probabilitas sebesar 0,000 ; karena probabilitas lebih kecil dari 0.05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi bahwa marketing syari'ah dan etika pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemegang polis, yang berarti menerima hipotesa ( $H_3$ ). Dari hasil analisis regresi berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 8,520 + 0,355X_1 + 0,506X_2$

Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara marketing syariah dan etika pelayanan yang dilakukan oleh AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang dan berpengaruh besar terhadap pemegang polis

sehingga dapat dirasakan oleh pemegang polis, dan meningkatkan reputasi yang dimiliki oleh AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang itu sendiri. Hal itu ternyata dapat memberikan pelajaran yang berharga bagi AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang untuk tetap menjaga, meningkatkan, dan menerapkan prinsip-prinsip marketing syariah agar reputasi AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang juga terjaga dengan baik.

Berdasarkan analisis deskriptif presentase, variabel marketing syariah termasuk kriteria baik dalam menjalankan usahanya, sedangkan variabel etika pelayanan termasuk kriteria baik (ramah) dalam melayani nasabah dan variabel kepuasan pemegang polis pada AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang termasuk kriteria puas atas pelayanan yang diberikan.

Dengan adanya marketing syariah yang diterapkan AJB Bumi Putra 1912 Cabang syariah semarang akan membentuk citra AJB Bumi Putra 1912 Cabang Syariah Semarang sebagai lembaga keuangan syariah yang memiliki etika pelayanan yang baik, yang berorientasi pada kepuasan nasabah, yang terhindar dari unsur riba, gharar, dan maisir.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Marketing syariah yang baik perlu ditingkatkan agar pemegang polis semakin puas.
2. Etika pelayanan juga harus diperhatikan karena merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pemegang polis. Hal ini dikarenakan dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa etika pelayanan adalah variabel yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemegang polis.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk bidang yang sama.
4. Penelitian selanjutnya, hendaknya memilih indikator dan konstruk yang lebih banyak dan bervariasi disesuaikan dengan situasi, kondisi, budaya dan religiusitasnya pada obyek penelitian yang bersangkutan.

### 5.3 Penutup

Dengan rasa syukur penulis memanjatkan puji kehadiran Allah SWT, atas berkat taufiq serta hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, meskipun masih sangat sederhana.

Kemudian penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu terselesainya skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Sebagai akhir kata, terbesit harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca budiman pada umumnya, dan khususnya bagi penulis sendiri di masa-masa yang akan datang. *Amin Yaa Rabbal 'Alamin.*