

produk atau jasa melebihi harapan konsumen, konsumen akan merasa puas dan akan melakukan pembelian ulang.

Setiap perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi kepuasan konsumen akan menyebabkan para pesaingnya berusaha keras merebut atau mempertahankan konsumen suatu perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan konsumen baik dari segi dana maupun sumber daya manusia. Semakin meningkatnya tingkat persaingan dalam dunia bisnis menuntut perusahaan untuk lebih memperhatikan konsumen agar konsumen merasa puas atas jasa yang diterima. Sehingga konsumen yang merasa puas bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan yakni berupa loyalitas.

Bank sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa menawarkan janji-janji pada nasabah dengan jalan memberikan pelayanan yang berkualitas berupa jaminan pelayanan yang nantinya akan menciptakan suatu kepuasan bagi nasabahnya. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan harus mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan.¹

Berdasarkan data yang diperoleh melalui angket dapat dilihat bahwa variabel x (produk Al-Qard Talangan Haji) termasuk dalam kategori cukup. Hal ini dapat dilihat dari data pada tabel III yang menyatakan bahwa memperoleh nilai mean sebesar 35.6 dan cukup baik. Sedangkan dari data yang diperoleh melalui angket untuk variabel y (kepuasan nasabah) termasuk dalam kategori cukup, pada tabel V

¹ M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), 57.

dinyatakan bahwa mean dari kepuasan nasabah adalah 40.9 dan dalam kategori cukup.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus *product moment* diperoleh nilai koefisien sebesar 0.663. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah memiliki korelasi yang kuat dan korelasi ini adalah korelasi positif yaitu semakin bertambahnya kualitas produk Al-Qard Talangan Haji maka tingkat kepuasan nasabah juga semakin tinggi.

Kemudian peneliti melanjutkan perhitungan menggunakan rumus regresi linier sederhana sehingga diketahui hasilnya yaitu 0.61. Artinya variabel x (produk Al-Qard Talangan Haji) berpengaruh sebesar 0.61 terhadap kepuasan nasabah, apabila variabel x (produk Al-Qard Talangan Haji) bertambah 1%, maka rata-rata variabel y (kepuasan nasabah) bertambah sebesar 0.61