

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Variabel Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya. Berikut ini adalah distribusi jawaban responden untuk setiap pernyataan yang diajukan mengenai Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSI Easy Wadi'ah pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1. Dengan mengetahui tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti. Dalam variabel kualitas produk (X) dari 6 indikator yang telah ditetapkan ini diajukan 12 pernyataan kepada responden dengan frekuensi sebagai berikut:

Tabel 4.1
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
A.	Kualitas Produk					
	<i>Performance (Kinerja)</i>					
1.	Produk Tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya 1 memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan awal	79	15	6	-	-
2.	Produk Tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya 1 memiliki setoran awal yang ringan	57	39	4	-	-

3.	Produk Tabungan BSI Easy Wadi'ah memberikan kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja melalui elektronik Banking	67	16	17	-	-
Persentase		67,7%	23,3%	9%	%	%
Realibility (Keandalan)						
4.	Produk Tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya 1 memberikan kepuasan bagi nasabah	57	40	3	-	-
5.	Produk Tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya 1 dapat diandalkan oleh nasabah untuk menyimpan dana bagi yang tidak ingin terkena biaya administrasi bulanan	75	16	9	-	-
Persentase		66%	28%	6%	%	%
Features (Fitur)						
6.	Saya memilih menabung di Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya 1 dengan tabungan BSI Easy Wadi'ah karena biaya administrasi rendah hingga bebas biaya administrasi bulanan	62	28	10	-	-
7.	Produk tabungan Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya 1 dilengkapi dengan fasilitas ATM yang memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah	55	36	9	-	-
Persentase		58,5%	32%	9,5%	%	%
Konsistensi						
8.	Tabungan BSI Easy Wadi'ah sesuai dengan syariat	76	16	8	-	-
Persentase		76%	16%	8%	%	%

Durability (Daya Tahan)						
9.	Produk Tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya 1 terjamin keamanan nya	69	24	7	-	-
10.	Produk Tabungan BSI Easy Wadi'ah di Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya 1 memiliki jangka waktu yang fleksibel dalam menabung berdasarkan kesepakatan	59	32	9	-	-
Persentase		64%	28%	8%	%	%
Desain						
11.	Buku tabungan BSI Easy Wadi'ah memiliki bentuk yang sederhana, dan mudah dibawa kemana-mana	51	30	19	-	-
12.	ATM BSI Easy Wadi'ah memiliki warna yang berbeda sesuai dengan keinginan nasabah	60	35	5	-	-
Persentase		55,5%	32,5%	12%	%	%
Jumlah Total		767	327	106		
Persentase		64%	27,2%	8,8%	%	%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa:

- a. Pada kinerja produk, dari 100 responden 67,7% responden menyatakan sangat setuju, 23,3% responden menyatakan setuju, dan 9% responden menyatakan netral.
- b. Pada Reliabilitas, dari 100 responden 66% responden menyatakan sangat setuju, 28% responden menyatakan setuju, dan 6% responden menyatakan netral.

- c. Pada fitur produk, dari 100 reponden 58,5% responden menyatakan sangat setuju, 32% responden menyatakan setuju dan 9,5% responden menyatakan netral.
- d. Pada konsistensi, dari 100 reponden 76% responden menyatakan sangat setuju, 16% responden menyatakan setuju, dan 8% responden menyatakan netral.
- e. Pada keawetan produk, dari 100 reponden 64% responden menyatakan sangat setuju, 28% responden menyatakan setuju, dan 8% responden menyatakan netral.
- f. Pada Desain, dari 100 reponden 55,5% responden menyatakan sangat setuju, 32,5% responden menyatakan setuju, dan 12% responden menyatakan netral.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan hasil dari keenam indikator untuk variabel kualitas produk adalah sebanyak 64% responden yang menyatakan sangat setuju, 27,2% responden yang menyatakan setuju, dan 8,8% responden yang menyatakan netral. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan mengenai kualitas produk telah memenuhi harapan, yaitu telah memenuhi harapan nasabah yaitu terkait dengan kinerja, reliabilitas, fitur, konsistensi, daya tahan dan desain tabungan BSI Easy Wadi'ah pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

2. Variabel Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada nasabah sesuai dengan apa yang dipersepsikan nasabah. Dimana setiap perusahaan berharap semua nasabah yang menggunakan produknya baik itu barang ataupun jasa dapat merasa puas dengan apa yang telah perusahaan berikan.

Dan tentunya kepuasan nasabah akan tercipta apabila produk yang mereka gunakan/beli sesuai dengan apa yang diharahapkannya. Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti bahwa Tabungan BSI Easy Wadi'ah pada Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1, cukup mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya melalui kualitas produk yang diberikan dengan baik. Dimana produk tersebut cukup mampu memenuhi harapan nasabahnya, banyaknya tanggapan yang positif yang disampaikan nasabah kepada produk yang digunakannya. Hal ini didukung dengan tanggapan responden terhadap variabel kualitas produk melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

Berikut ini adalah distribusi jawaban responden untuk setiap pernyataan yang diajukan mengenai kepuasan nasabah. Dengan mengetahui tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti. Dalam variabel terdapat 4 indikator yang telah ditetapkan ini diajukan 9 pernyataan kepada responden dengan frekuensi sebagai berikut:

Tabel 4.2
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah

B.	Kepuasan Nasabah					
Sering menggunakan produk						
1.	Saya sering ke Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya 1 untuk bertransaksi	58	42	-	-	-
2.	Saya tetap menggunakan produk tabungan BSI Easy Wadi'ah meskipun ada tawaran dari bank lain	67	33	-	-	-
3.	Saya sering menggunakan produk tabungan BSI Easy Wadi'ah	58	38	4	-	-
Persentase		61%	37,7%	1,3%		
Menggunakan kembali jasa produk						
4.	Saya menggunakan produk dari Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya 1 lebih dari satu	44	56	-	-	-
5.	Saya terus menggunakan produk yang saya miliki dari Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1	82	18	-	-	-
Persentase		63%	37%	%	%	%
Loyal terhadap produk tersebut						
6.	Saya tidak berminat terhadap produk lain yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya 1	67	32	1	-	-
7.	Saya tetap akan menggunakan produk yang saya miliki dari Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya 1	58	42	-	-	-
Persentase		37%	62,5%	0,5%	%	%
Memberikan rekomendasi kepada orang						
8.	Saya menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan produk oleh Bank Syariah Indonesia KC Palangkaraya 1	51	45	4	-	-

	yaitu tabungan BSI Easy Wadi'ah					
9.	Saya menceritakan keunggulan BSI Easy Wadi'ah kepada teman-teman saya	73	25	2	-	-
Persentase		62%	35%	3%	%	%
Jumlah Total		558	332	11	-	-
Persentase		55,8%	33,2%	11%	%	%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa:

- a. Pada indikator sering menggunakan produk, dari 100 reponden 61% responden menyatakan sangat setuju, 37,7% responden menyatakan setuju, dan 1,3% responden menyatakan netral.
- b. Pada indikator menggunakan kembali jasa produk, dari 100 responden 63% responden menyatakan sangat setuju, dan 37% responden menyatakan setuju.
- c. Pada indikator loyal terhadap produk tersebut, dari 100 reponden 37% responden menyatakan sangat setuju, 62,5% responden menyatakan setuju, dan 0,5% responden menyatakan netral.
- d. Pada pada indikator memberikan rekomendasi kepada orang lain, dari 100 reponden 62% responden menyatakan sangat setuju, 35% responden menyatakan setuju, dan 3% responden menyatakan netral.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan hasil dari keempat indikator untuk variabel kepuasan nasabah adalah sebanyak 55,8% responden yang menyatakan sangat setuju, 33,2% responden yang menyatakan setuju, 11% responden yang menyatakan netral. Dari pernyataan tersebut dilihat bahwa 55,8% responden yang menyatakan sangat setuju, hal ini berarti bahwa nasabah sudah puas terhadap kualitas produk di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat valid dan reliable instrumen yang dipakai.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} dimana r_{tabel} di cari pada signifikansi 5% atau 0,05 dengan drajat kebebasan (df) = $n - 2$, dimana n = jumlah sampel, jadi $df = 100 - 2 = 98$, maka diperoleh r_{tabel} sebesar 0,1966 (Lampiran 4). Sedangkan r_{hitung} dapat dilihat pada hasil *correlations* dari hasil *output* SPSS Versi 25. Item uji angket dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikasi 5%. Dan sebaliknya angket dinyatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 5%.

1) Uji validitas Kualitas Produk (X)

Berdasarkan pengujian validitas instrumen yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 25, maka diperoleh rangkuman sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,310	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=98$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1966$	Valid
P2	0,351		Valid
P3	0,371		Valid
P4	0,243		Valid
P5	0,280		Valid
P6	0,328		Valid
P7	0,315		Valid
P8	0,301		Valid
P9	0,293		Valid
P10	0,483		Valid
P11	0,372		Valid
P12	0,211		Valid

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk dari item pernyataan 1 – 12 item dinyatakan valid.

2) Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,318	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n=98$. Pada taraf signifikansi 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1966$	Valid
P2	0,343		Valid
P3	0,313		Valid
P4	0,500		Valid
P5	0,358		Valid
P6	0,356		Valid
P7	0,484		Valid
P8	0,357		Valid
P9	0,409		Valid

Pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan Nasabah dari item pernyataan 1 – 9 item dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Suatu instrument dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $> r_{tabel}$ dengan $r_{tabel} = 0,1966$ (Lampiran 4)

1) Uji Reliabilitas Kualitas Produk

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.221	12

Dari hasil tabel Reliability Statistics di atas menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel kualitas produk adalah $0,221 > 0,1966$,

sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X) adalah reliabel.

2) Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Sedangkan uji reliabilitas variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.255	9

Dari hasil tabel Reliability Statistics di atas menunjukkan bahwa cronbach alpha untuk variabel kepuasan nasabah adalah 0,255 > 0,1966, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah adalah reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, likert, interval ataupun rasio. Metode yang digunakan pada penelitian ini yakni uji One Sample Kolmogorov-Smirnov. Untuk melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan pengujian SPSS Versi. 25 dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov (KS) pada taraf signifikansi 0,05.

Jika Sig > 0,05 maka distribusi data bersifat normal.

Jika Sig < 0,05 maka distribusi data tidak normal.

Tabel 4.7
Hasil Olah data SPSS Versi 25 Uji Normalitas Kolmogrov- Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.48194708
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.063
	Negative	-.066
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel di atas terlihat nilai Asymp. Sig (2-tailed) adalah 0,200^{c,d} sehingga lebih besar dari nilai signifikan 0,05 (0,200^{c,d} > 0,05). Jadi dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- Jika nilai *Sig. deviation from linearity* $> 0,05$, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- Jika nilai *Sig. deviation from linearity* $< 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 4.8
Hasil Olah data SPSS Versi 25 Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	100.683	10	10.068	4.711	.000
		Linearity	73.489	1	73.489	34.383	.000
		Deviation from Linearity	27.194	9	3.022	1.414	.194
	Within Groups		190.227	89	2.137		
	Total		290.910	99			

Dari output diatas, hasil uji linieritas dapat dilihat pada output anova table. Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *devation from linearity* sebesar 0,194 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan antar variabel terdapat hubungan yang linier.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.9
Hasil Olah data SPSS Versi 25 Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.640	3.446		1.056	.000
Kualitas Produk	.672	.061	.743	10.983	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel di atas diperoleh:

$$Y = 3,640 + 0,672X$$

Dimana X = Kualitas Produk

Y = Kepuasan Nasabah

Jika nilai X = 0 akan diperoleh Y = 3,640

Artinya nilai (a) atau konstanta sebesar 3,640 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat kualitas produk (X) bernilai nol atau tidak meningkat, maka kepuasan nasabah (Y) akan tetap bernilai 3,640 koefisien regresi nilai (b) sebesar 0,672 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang searah yang artinya jika kualitas produk ditingkatkan sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,672 satuan.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan kedalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu. Adapun hasil dari koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Olah data SPSS Versi 25 Uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743 ^a	.552	.547	1.154
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk				

Dari tabel di atas diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,552 yang artinya variabel kualitas produk memberikan kontribusi sebesar 55.2% terhadap variabel kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 44,8% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

c. Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Adapun hasil regresi output sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Olah data SPSS Versi 25 Uji T

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.640	3.446		1.056	.293
	Kualitas Produk	.672	.061	.743	10.983	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						

Uji parsial dengan T-test digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel kualitas produk memiliki pengaruh atau tidak terhadap keputusan nasabah. Penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan nilai t hitung. Hasil pengujian variabel-variabel penelitian secara parsial adalah sebagai berikut.

1) Perumusan Hipotesis

H₀ : Tidak ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan BSI Easy Wadiah KC Palangka Raya 1.

H_a : Ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan BSI Easy Wadiah KC Palangka Raya 1

2) Penentuan T Hitung

Dari output diatas diperoleh t hitung sebesar 10,983

3) Penentuan T Tabel

T tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$ atau $100-2-1 = 97$. Hasil yang diperoleh untuk t tabel adalah sebesar 1,66071 (Lampiran 5).

4) Kriteria Pengujian

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan kriteria pengujian diatas dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,983 > 1,66071$) artinya ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan BSI Easy Wadiah KC Palangka Raya 1.

C. Pembahasan

Penelitian ini berjudul pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan BSI Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1. Setelah melakukan berbagai analisis data dalam berbagai model, maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi yang digunakan telah cukup baik karena telah memenuhi persyaratan yaitu data yang diuji berdistribusi normal dan linier. Dan dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini adalah memenuhi syarat kelayakan untuk pengujian hipotesis atau regresi linier sederhana.

Setelah dilakukan uji kelayakan untuk regresi linier sederhana dan uji hipotesis kemudian dilakukan analisis lebih lanjut yaitu uji regresi sederhana. Dari hasil uji regresi linier sederhana diketahui bahwa $Y = 3,640 + 0,672X$. Kemudian

diperoleh t_{hitung} sebesar 10,983, jika dibandingkan dengan $t_{tabel} = 1,66071$, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,983 > 1,66071$). Kemudian hasil koefisien determinasi sebesar 0.552 yang berarti bahwa kualitas produk memberikan kontribusi untuk mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 55,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan nasabah.

Kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Palangka Raya 1 pada produk tabungan BSI Easy Wadiah maka nasabah akan semakin merasa puas.

Oleh karena itu perusahaan harus lebih mengutamakan bagaimana menciptakan suatu produk yang diharapkan oleh nasabah, maka akan timbul kepuasan nasabah yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas nasabah kepada perusahaan.

Nasabah adalah penilai kualitas suatu produk perbankan. Banyak ukuran yang bisa dipakai nasabah dalam menentukan kualitas suatu produk perbankan. Namun tujuan akhir yang dicapai adalah sama yaitu mampu memberikan rasa puas kepada nasabah. Semakin puas seorang nasabah dalam mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk perbankan maka dapat dikatakan semakin berkualitas produk tersebut. Puas atau tidak puasanya seorang nasabah ditentukan oleh kesesuaian harapan nasabah dengan persepsi nasabah pada kinerja aktual produk tersebut. Nasabah akan puas jika Bank mampu memberikan kualitas produk yang sesuai dengan harapan nasabah.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kajian teoritis dan studi empirik yang menyatakan dan membuktikan adanya hubungan kualitas yang positif dan signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah juga dapat digunakan untuk studi di bidang perbankan di Indonesia pada tabungan BSI Easy Wadiah KC Palangka Raya 1.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Sopjan Assauri yang mengatakan bahwa produk merupakan unsur yang paling penting dalam memuaskan konsumen, dimana produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapat perhatian, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi. Tujuan utama produk adalah untuk mencapai sasaran pasar yang dituju dengan meningkatkan kemampuan bersaing atau mengatasi persaingan untuk memuaskan konsumen. Oleh karena itu apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan nasabah pun akan meningkat, dengan demikian kualitas produk merupakan unsur yang penting dalam memuaskan nasabah.

Selanjutnya hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Destika Primasasari yang menemukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, kemudian penelitian oleh Halida Utami dan Teuku Ediyansyah yang menerangkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Asma Romadhoniya terdapat 34% kualitas produk mempengaruhi kepuasan nasabah.