

ABSTRAK

Halida Fitriani 2021, “*Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Amuntai*”. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing Bapak H. Badrian, S.Ag., M.Ag.

Kata Kunci: Pengaruh, Teknologi Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan teknologi informasi (*e-channel*) dan kualitas layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia, Tbk. KCP Amuntai. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel teknologi informasi dan kualitas layanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Amuntai.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu pembagian angket kuesioner kepada nasabah, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama*, teknologi informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. *Kedua*, secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil probabilitas Sig sebesar 0,002, sedangkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil probabilitas Sig sebesar 0,000.