

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Tabungan iB Muamalat studi kasus pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar” ini ditulis oleh Yuli Nurlailiya, NIM. 17401153138, Jurusan Perbankan Syariah, pembimbing Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya lembaga-lembaga keuangan syariah khususnya pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar menjadikannya mengalami persaingan yang sangat ketat. Teknologi informasi dan pelayanan *customer service* merupakan kunci keberhasilan suatu perusahaan. Karena dengan Teknologi informasi dan pelayanan *customer service* yang baik maka kepuasan nasabah akan tercapai, sehingga memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Rumusan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah (1) Apakah teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar? (2) Apakah pelayanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar? (3) Apakah teknologi informasi dan pelayanan *customer service* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar?. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ternologi informasi dan pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah menggunakan tabungan iB muamalat pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode penelitian survey. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang menggunakan skala likert. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 sampel dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan *probability sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. (2) Pelayanan *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. (3) Teknologi informasi dan Pelayanan *customer service* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

**Kata kunci** : Teknologi Informasi, Pelayanan *Customer Service*, Kepuasan Nasabah

## **ABSTRACT**

Thesis with the title "The Effect of Information Technology and Customer Service to Customer Satisfaction Using the Muamalat iB Savings case study at PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar "was written by Yuli Nurlailiya, NIM. 17401153138, Islamic Banking Department, Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

The research this thesis is motivated by the importance of Islamic financial institutions, especially at Bank Muamalat Indonesia, KCP Blitar, making it experience to very high competition. The information technology and customer service are the keys to the success of a company. Because with information technology and good customer service, customer satisfaction will be achieved, thus giving an incentive to consumers for establishing strong relationships with the company.

The formulation of the problem this thesis research are (1) Does information technology has a significant effect to customer satisfaction at PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar? (2) Does customer service has a significant effect on customer satisfaction at PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar? (3) Does information technology and customer service services simultaneously influence customer satisfaction at PT Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar ?. The purpose of this study was to determine the effect of information technology and customer service on customer satisfaction using iB muamalat savings at Muamalat Indonesia Bank Blitar KCP.

This type of research uses a quantitative approach and uses survey research methods. Data collection this study is to used a questionnaire that uses a Likert scale. The sample in this study amounted to 98 samples using sampling techniques based on probability sampling.

The results of this study indicated that, (1) Information technology has a positive and significant effect to customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. (2) Customer service services has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. (3) Information technology and customer service services simultaneously has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Keywords: Information Technology, Customer Service, Customer Satisfaction