

ABSTRAK

Siti Rodiah. 2022. Pengaruh Pelayanan Teknologi Informasi dan Efisiensi Pembiayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi pengaruh pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa-Wanareja dan *boarding school* Manba'ul Huda. Secara spesifik penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan di *Boarding School* Assyifa-Wanareja dan Manba'ul Huda (2) Pengaruh efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *Boarding School* Assyifa-Wanareja dan Manba'ul Huda (3) Pengaruh pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *Boarding School* Assyifa-Wanareja dan Manba'ul Huda. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik analisis data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, serta angket yang disebarakan kepada orang tua peserta didik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh antara variabel pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan terdapat pengaruh antara variabel pelayanan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Manba'ul Huda dengan nilai signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$ (2) Terdapat pengaruh antara variabel efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa dengan nilai signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$ dan terdapat pengaruh antara variabel efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Manba'ul Huda dengan nilai signifikansi sebesar $,018 < 0,05$ (3) Terdapat pengaruh secara simultan antara pelayanan teknologi informasi dan efisiensi pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan di *boarding school* Assyifa, dengan nilai f hitung (91,923) $>$ f tabel (3,058) sehingga variabel tersebut berpengaruh sebesar 55,6% sedangkan sisanya sebesar 44,4% dimiliki oleh faktor lain diluar variabel penelitian yang diteliti. Sedangkan di *boarding school* Manba'ul Huda diperoleh nilai f hitung (66,112) $>$ f tabel (3,05) sehingga variabel tersebut berpengaruh sebesar 45% sedangkan sisanya sebesar 55% dimiliki oleh faktor lain diluar variabel penelitian yang diteliti.

Kata kunci: Pelayanan Teknologi Informasi, Efisiensi Pembiayaan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Siti Rodiah. 2022. *The Effect of Information Technology Services and Financing Efficiency on Customer Satisfaction*

The purpose of this study was to identify the effect of information technology services and financing efficiency on customer satisfaction at the Assyifa-Wanareja boarding school and the Manba'ul Huda boarding school. Specifically, this study aims to analyze: (1) The effect of information technology services on customer satisfaction at Assyifa-Wanareja and Manba'ul Huda Boarding Schools (2) The effect of financing efficiency on customer satisfaction at Assyifa-Wanareja and Manba'ul Huda Boarding Schools (3) The effect of information technology services and financing efficiency on customer satisfaction at the Assyifa-Wanareja and Manba'ul Huda Boarding Schools. This study uses a quantitative approach with a survey method. Data analysis techniques were carried out through observation, interviews, documentation, and questionnaires distributed to parents of students.

The results of this study indicate that: (1) There is an influence between information technology service variables on customer satisfaction at Assyifa boarding school with a significance value of $0.000 < 0.05$ and there is an influence between information technology service variables on customer satisfaction at the Manba'ul Huda boarding school with a significance value of $0.018 < 0.05$ (2) There is an influence between the variable financing efficiency on customer satisfaction at boarding school Assyifa with a significance value of $0.018 < 0.05$ and there is an influence between the variable financing efficiency on customer satisfaction at boarding school Manba'ul Huda with a significance value of $0.018 < 0.05$ (3) There is a simultaneous influence between information technology services and financing efficiency on customer satisfaction at Assyifa boarding school, with a value of f count (91.923) $> f$ table (3.058) so that this variable has an effect by 55.6% while the remaining 44.4% is owned by other factors outside the research variables studied. Meanwhile, at the Manba'ul Huda boarding school, the calculated f value (66.112) $> f$ table (3.05) has an effect of 45% while the remaining 55% is owned by other factors outside the research variables studied.

Keywords : *Information Technology Services, Financing Efficiency, Customer Satisfaction*

الخلاصة

سيتي رودياه. 2022. تأثير خدمة تكنولوجيا المعلومات وكفاءة التمويل على رضا المستهلكين. تهدف هذه الدراسة إلى كشف تأثير خدمة تكنولوجيا المعلومات و فعالة التمويل على رضا المستهلكين في مدرسة الشفاء الداخلية واناريجا و مدرسة منبأ الهدى الداخلية. على وجه خاص ، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل: (١) تأثير خدمة تكنولوجيا المعلومات على رضا المستهلكين في مدرسة الشفاء الداخلية واناريجا و مدرسة منبأ الهدى الداخلية. (٢) تأثير فعالة التنويل على رضا المستهلكين في مدرسة الشفاء الداخلية واناريجا و مدرسة منبأ الهدى الداخلية (٣) تأثير خدمة تكنولوجيا المعلومات و فعالة التمويل معاً على رضا المستهلكين في مدرسة الشفاء الداخلية واناريجا و مدرسة منبأ الهدى الداخلية. تستخدم هذه الدراسة نهجا كيميا مع منهجية الاستقصاء. تقنية تحليل البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق والاستبيانات الموزعة على أولياء أمور الطلاب.

تشير نتيجة هذه الدراسة إلى: (١) هناك تأثير معنوي في خدمة تقنية المعلومات على رضا المستهلكين في مدرسة الشفاء الداخلية بقيمة معنوية $0.05 > 0.000$ وهناك تأثير معنوي في خدمة تقنية المعلومات على رضا المستهلكين في مدرسة منبأ الهدى الداخلية بقيمة معنوية $0.05 > 0.018$ (٢) هناك تأثير معنوي في فعالة التمويل على رضا المستهلكين في مدرسة الشفاء الداخلية بقيمة معنوية $0.05 > 0.018$ وهناك تأثير معنوي في فعالة التمويل في رضا المستهلكين في مدرسة منبأ الهدى الداخلية بقيمة معنوية $0.05 > 0.018$ (٣) هناك تأثير معنوي متزامن في خدمة تكنولوجيا المعلومات و فعالة التمويل على رضا المستهلكين في مدرسة الشفاء الداخلية ، بقيمة $91,923$ (f hitung) أكثر من $3,058$ (f tabel). لذا، فإن للمتغيرين تأثيرا معنويا بنسبة 55.6% بينما الباقي 44.4% لعوامل أخرى خارجة من متغيرات الدراسة. أما في مدرسة منبأ الهدى الداخلية ، فإن قيمة $66,11$ (f hitung) أكثر من $3,05$ (f tabel) لذا، فإن للمتغيرين تأثيرا معنويا بنسبة 45% بينما الباقي 55% لعوامل أخرى خارجة من متغيرات الدراسة.

الكلمات الرئيسية: خدمة تقنية المعلومات ، فعالة التمويل ، رضا المستهلكين