

## ABSTRAK

**Anisa Nurjanah.2024. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Citra Perusahaan , dan Kepatuhan syariah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jabar Banten (Syariah) KCP Sumedang. Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi.**

Kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor penting bagi lembaga keuangan bank, begitupun bank syariah. Apabila kepuasan nasabah ini terpenuhi maka akan memberikan dampak pada perkembangan bank. Namun terdapat beberapa permasalahan yang membuat kepuasan nasabah tersebut belum dapat tercapai di BJBS KCP Sumedang. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis bagaimana penggunaan teknologi informasi, citra perusahaan dan kepatuhan syariah mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Jabar Banten (Syariah) KCP Sumedang.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh didapatkan dari kuesioner. Penelitian ini menggunakan alat bantu *software* IBM SPSS versi 26. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* dengan kriteria nasabah sudah menjadi anggota minimal selama 1 tahun, berdomisili kabupaten Sumedang, menggunakan fasilitas *e-banking*, dan beragama islam, dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 115 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa variabel penggunaan teknologi informasi, citra perusahaan, dan kepatuhan syariah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BJBS KCP Sumedang. Variabel kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel penggunaan teknologi informasi, citra perusahaan, dan kepatuhan syariah sebesar 73% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Penggunaan Teknologi Informasi, Citra Perusahaan, Kepatuhan Syariah, Kepuasan Nasabah.