

## **ABSTRAK**

**Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan  
Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar Dalam Perspektif Ekonomi Islam  
(Studi Pada PT.PLN (persero) Area Watampone kwh 900)**

**ARMA RAMADHANI**

**01163040**

Skripsi ini membahas mengenai ada tidaknya pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan listrik prabayar PT. PLN (persero) Area Watampone kwh 900. Tujuan penulis dalam pengambilan judul ini yaitu untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan baik itu secara individu maupun bersama-sama. Masalah yang harus terjawab pada penelitian ini apakah terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan, apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan apakah terdapat pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pengguna listrik prabayar PT.PLN (persero) Area Watampone kwh 900.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif, adapun subjek penelitian yaitu PT.PLN (persero) Area Watampone dengan objek penelitian yaitu pelanggan yang menggunakan listrik prabayar. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, observasi dan dokumentasi serta teknik analisis data yang digunakan yaitu Teknik Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pelanggan jika dilihat secara bersama-sama. Jika dilihat secara individu Teknologi Informasi tidak berpengaruh, hal ini disebabkan oleh beberapa factor seperti Resiko yang akan diterima pelanggan pada saat menggunakan listrik prabayar. Dilihat dari Perspektif Ekonomi Islam pelayanan yang baik harus didasari dengan sikap Jujur, Amanah dan Bertanggung jawab sehingga mendapatkan kesan yang baik juga dari pelanggan.

*Kata Kunci: TekhnologiInformasi, KualitasPelayanan, KepuasanPelanggan*