

ABSTRAK

Perubahan perilaku masyarakat salah satu faktor yang mempengaruhi perubahan transaksi. BNI memiliki berbagai jenis layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah seperti terciptanya *branchless banking* BNI yang disebut dengan Agen46. Mitra Agen46 biasanya terdapat pada toko kelontongan, gerai ritel, dan lainnya yang mudah untuk masyarakat temui. Perbankan tanpa cabang atau *branchless banking* dikenal sebagai Laku Pandai. Perbankan ini menggunakan teknologi digital dan seluler untuk memberikan layanan keuangan kepada pelanggan, dan dapat melakukan transaksi tanpa mengunjungi lokasi bank fisik.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dan mengetahui kepuasan pelanggan yang menjadi mediator dari hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif teknik *non-probability sampling* dan telah melakukan pengujian regresi linear berganda, uji sobel, dan uji analisis path dengan penyebaran 100 kuesioner kepada pengguna Laku Pandai Agen46 Kabupaten Bandung dan data diperoleh dengan alat bantu IBM SPSS 26.

Hasil menunjukkan kepuasan pelanggan merupakan variabel *intervening* yang kuat untuk memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan karena semua variabel dalam penelitian terdapat pengaruh dan signifikan.

Setelah melakukan penelitian terdapat saran pada indikator *reliability* pada kategori cukup baik sehingga diperlukan peningkatan pelatihan karyawan, pada indikator *affection* pada kategori tidak baik sehingga diperlukan peningkatan pelatihan komunikasi agar pelanggan merasa bangga menjadi pelanggan laku pandai agen46, dan pada indikator *happiness* pada kategori cukup baik sehingga diperlukan responsif agar dapat membangun kepercayaan dan kenyamanan para pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan