

**Pengaruh Layanan Branchless Banking Terhadap Number Of Account (Noa)
Dan Customer Satisfaction
(Studi tentang Layanan BNI Agen46 Kantor Cabang Kediri)**

Venoncia Irene Kurnia Dewi

Mahasiswa Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Islam Kediri

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang diberikan oleh Agen46 BNI KC Kediri berpengaruh terhadap penambahan NOA (Number of Account) dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di BNI KC Kediri. ¹Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BNI yang menggunakan jasa dari Agen46 baik untuk pembukaan rekening, transfer dana, penarikan, setoran, pembayaran, dan pembelian. Dari data yang telah dikumpulkan peneliti, ditemukan bahwa jumlah nasabah BNI Kediri yang menggunakan jasa Agen46 sebanyak 1571. Sedangkan jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti adalah 94 nasabah Agen46 BNI KC Kediri. Jumlah ini didapat dari cara pengambilan sampel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael.

Metode pengumpulan data primer pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei, yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden dengan menggunakan kuesioner berisi daftar pernyataan yang disampaikan langsung kepada responden. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh adanya pengaruh antara kualitas layanan(X) dengan NOA (Y1) dan kepuasan pelanggan (Y2).

Kata-kata kunci : Kualitas layanan, NOA, kepuasan pelanggan, *branchless banking*, Agen46.

Abstract

This study aims to determine whether the quality of service provided by Agen46 BNI KC Kediri has an effect on the addition of NOA (Account Number) and customer satisfaction or not.