

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan guna menganalisis pengaruh inovasi *Flagship Branch* dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah simpanan di BRI Kantor Cabang A. Rivai, serta menguji peran usia sebagai variabel pemoderasi dalam hubungan tersebut. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya transformasi layanan perbankan dalam menghadapi perubahan preferensi nasabah, terutama melalui pendekatan yang lebih inovatif dan berorientasi pada pengalaman pelanggan. Inovasi *Flagship Branch* menjadi bentuk layanan hybrid yang memadukan teknologi digital, kenyamanan fisik, dan sentuhan personal guna meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner terhadap nasabah simpanan yang pernah bertransaksi di *Flagship Branch*. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM-PLS, yang memungkinkan pengujian hubungan antar variabel laten serta peran moderasi secara simultan. Hasil analisis menunjukkan bahwa inovasi *Flagship Branch* dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, variabel usia terbukti memoderasi hubungan antara inovasi dan kepuasan nasabah, terutama pada kelompok usia yang lebih akrab dengan teknologi digital. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi layanan perbankan yang adaptif dan personal. Implikasi manajerial dari penelitian ini mengarahkan bank guna lebih memaksimalkan inovasi layanan dan menyesuaikannya dengan karakteristik demografis nasabah guna menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan dan meningkatkan loyalitas jangka panjang.

Kata Kunci: Inovasi *Flagship Branch*, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Usia, SEM-PLS

