

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh *Modified E-Servqual* terhadap *E-Customer Satisfaction* dan *E-Customer Loyalty* pada aplikasi BYOND by BSI. Pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif melalui *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan perangkat SmartPLS 4.1.1. Data dihimpun menggunakan kuesioner daring yang disebarakan kepada 400 pengguna BYOND melalui *WhatsApp*, *Instagram*, dan *Discord*. Dimensi yang ditelaah meliputi *site organization*, *responsiveness*, *reliability*, *user-friendliness*, *personal need*, dan *efficiency*, serta keterkaitannya dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan elektronik. Hasil menunjukkan *E-Service Quality* dan *E-Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *E-Customer Loyalty*. Secara keseluruhan, *E-Service Quality*, *E-Customer Satisfaction*, dan *E-Customer Loyalty* memberikan kontribusi positif dan berarti terhadap pengalaman pengguna BYOND by BSI. Implikasi praktis bagi BSI adalah memfokuskan peningkatan kualitas layanan dan perancangan pengalaman pengguna, khususnya pada aspek kegunaan, keandalan sistem, pemenuhan kebutuhan personal, dan efisiensi transaksi, sehingga kepuasan meningkat dan loyalitas semakin kuat. Temuan ini memberi arahan prioritas perbaikan berkelanjutan, pengujian kegunaan, serta optimalisasi alur layanan dan pemantauan kinerja secara periodik.

Kata Kunci: *Modifikasi Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Pelanggan Elektronik, Loyalitas Pelanggan Elektronik, BYOND by BSI*