

**PENGARUH MODIFIED E-SERVQUAL TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION
DAN E-CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI BYOND BY BSI**

SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
dari Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusun oleh

NAMA: FIKRI RAHMADIANDA

NPM: 1401213308



**MANAJEMEN STUDI S1 MANAJEMEN BISNIS
TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
2025**