

**ANALISIS PERBANDINGAN PROFITABILITAS BANK DAN
DETERMINAN KEPUASAN PENGGUNA *BNI MOBILE BANKING*
DI KOTA BOGOR MENGGUNAKAN *WEBQUAL 4.0* DAN
*CUSTOMER SATISFACTION INDEX***

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
dari Program Studi PJJ S2 MANAJEMEN

Disusun Oleh:

YEHEZKIEL HARDY SAPUTRA

204032310012



**Universitas
Telkom**

**PJJ S2 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2024**