

**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**