

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI BYOND BY BSI MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)***

### ***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS THE QUALITY OF THE BYOND BY BSI APPLICATION SERVICE USING THE E-SERVQUAL AND CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHODS***

**Disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan**

**Dosen Pembimbing:**

**Fani Pramuditya, S.E, MBA.**



**Oleh:**

**Yenni Nur Cahyani**

**21/481138/SV/19736**

**PROGRAM STUDI D4 PERBANKAN  
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS GADJAH MADA**

**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

### TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI  
BYOND BY BSI MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI)**

Disusun oleh :

Yenni Nur Cahyani

21/481138/SV/19736

Telah diujikan dan diseminarkan

Pada tanggal 14 Juli 2025

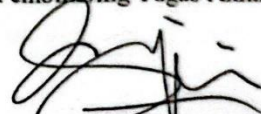
Penguji I/  
Ketua Penguji



Dr. Agusta Ika Prihanti Nugraheni, S.E., MBA.

NIP. 111198008201706201

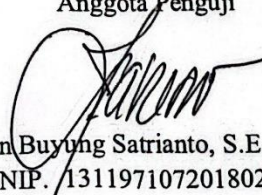
Penguji II/Sekretaris Penguji/  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir



Fani Pramuditya, S.E., M.B.A.

NIP. 111198606202101201

Penguji III/  
Anggota Penguji

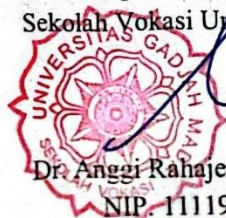


Elton Buyung Satrianto, S.E., MBA.

NIP. 131197107201802101

Mengetahui,

Ketua Departemen Ekonomika dan Bisnis  
Sekolah Vokasi Universitas Gadjah Mada



Dr. Anggi Rahajeng, S.E., M.Ec., GRCE

NIP. 111198301201209201