UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BYOND By BSI Menggunakan Metode
E-Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI).**
Yenni Nur Cahyani, Fani Pramuditya, S.E., MBA.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Daftar Pustaka

Anam, K., Suharto, A., & Hermawan, H. (2024) Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus Pada Toko Sepatu Rahmad Dani Banyuwangi).

Apriyanti, D. (2023). *Pengaruh Ease Of Use, Service Quality Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Di Kebumen (Studi Pengguna Go-Ride Di Kabupaten Kebumen* (Doctoral Dissertation, Universitas Putra Bangsa).

Apjii. (2024). *Apjii Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang.* Jakarta: Apjii.

Arifin, A. Z. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DIGITAL APLIKASI BSI MOBILE DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) (Doctoral dissertation, UIN Raden Mas Said Surakarta).

Aritonang, R.L. (2005). Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Gramedia.

Awaludin, M., Gani, A. G., & Gardenia, Y. (2024). Penerapan Metode *E-Servqual* Dalam Analisis Pola Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bank X. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, *11*(2), 1-14.

Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F. (2023). Penerapan Metode *E-Servqual* Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, *10*(1), 89-106.

Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile JKN BPJS Kesehatan Menggunakan Metode *Service Quality* (E-Servqual). *Industrial Engineering Journal*, *11*(2).

UNIVERSITAS GADJAH MADA
Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BYOND By BSI Menggunakan Metode E-Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI).
Yenni Nur Cahyani, Fani Pramuditya, S.E., MBA.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Banowati, S., Zakiyah, F. N., Alifa, N. H., Hizratullah, L., Damarjati, A. S., & Anjani, S. P. (2023). Analisis Perilaku Konsumen Pada Restoran Jepang Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, *2*(3), 148-156.

Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, *3*(1), 211-224.

Corliss, M., & Lewis, P. (2011). *The Economic Boom, Population And Structural Change And The Market For Tradespersons*. *Australian Journal Of Labour Economics*, *14*(3), 289-305.

Fatikah, B. H., & Albanna, H. (2022). *The Influence Of E-Servqual And E-Trust On E-Loyalty: The Role Of E-Satisfaction As An Intervening On Islamic Mobile Banking Customer. Journal Of Business Management And Islamic Banking*, 119-130.

Ghozali, P. D. H. Ima. (2016). Aplikai Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. In P. P.Harto (Ed.), Ibm Spss 23 (Ke 8, P. 52). Semarang: Undip.

Gomoi, N. J., Tampi, J. R., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. Rd Kandou Manado. *Productivity*, *2*(6), 507-510.

Hayani, N., & Alsukri, S. (2021). Dimensi E-Servqual Dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan *Mobile Banking*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, *7*(2), 679-686.

Hidayat, M. R. (2022). Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi BSI Mobile. *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, *7*(1), 63-72.

UNIVERSITAS GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BYOND By BSI Menggunakan Metode
E-Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI).**
Yenni Nur Cahyani, Fani Pramuditya, S.E., MBA.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.

Irawan, Handi, (2008). Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan. Cetakan Pertama: Pt. Gramedia: Jakarta

Irawati, D. S., & Pibriana, D. (2021). Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, *2*(2), 251-264.

Kotler, P. (2011). Reinventing Marketing To Manage The Environmental Imperative. *Journal Of Marketing*, *75*(4), 132-135.

Kotler, P. (2002). *Marketing Places*. Simon And Schuster.

Kotler, P. H. I. L. I. P., & Keller, K. (2013). Administração De Marketing [Pdf]. *Retirado De Https://Tigubarcelos. Files. Wordpress. Com/2019/02/348625623-Administracao-De-Marketing-Kotler-E-Keller-14-Edicao-Pdf. Pdf*.

Lopiyoadi. (2008). Manajemen Pemasaran Jasa, Penerbit Salemba Jakarta. Moeljadi, Joko, 2003, Analisis Variabel-Variabel Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Rumah Di Kabupaten Sidoarjo, Universitas Brawijaya Malang.

Marginingsih, R. (2020). Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile Di Kota Depok). Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, 7(1).

Muktisar, Rasyid, Ismail, & Evriyenni. (2021). Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee. Global Journal Of Islamic Banking And Finance, 3, 56–72

Nuriyana, A., & Hermawansyah, A. (2022). Penerapan Metode *Customer Satisfaction Index* Terhadap Kepuasan Layanan Pengiriman Barang Pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Impresi Indonesia*, *1*(4), 414-424.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BYOND By BSI Menggunakan Metode
E-Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI).**
Yenni Nur Cahyani, Fani Pramuditya, S.E., MBA.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Octavia, T., & Dafid, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Metode E-Servqual Pada PT Musi Dwi Jaya. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, *3*(1), 69-80.

Oliver, R. L. (1980). *A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions*. *Journal Of Marketing Research*, *17*(4), 460-469.

Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. (1990*). Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception And Expectation. New York: Free Press.*

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988), *E-Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. Journal Of Retailing*, 64(1),12

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. Journal Of Marketing*, *49*(4), 41-50.

Prihaswara, A., Abubakar, A., & Mahatmayana, I. K. M. (2024). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Produk Minuman Teh Di Kedai Dichaian Di Cikarang Utara Kabupaten Bekasi. *Journal Of Business Economics And Agribusiness*, *1*(3), 14-14.

Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode E-Servqual. *Journal Of Information System Research (Josh)*, *3*(4), 367-373.

Rangkuti, F. (2002). *Creating Effective Marketing Plan*. Gramedia Pustaka Utama.

Rebulaos, R. A., Hidayat, J. J., Redi, A. A., Rozamuri, A. M., German, J. D. (2023). *Analyis Of Servce Quality In Engineering Design Departmen Through E-Servqual Framework. Elsevier Science Direct Procedia Social And Behavioral Sciences* 234: 1570-1577.

UNIVERSITAS GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BYOND By BSI Menggunakan Metode
E-Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI).**
Yenni Nur Cahyani, Fani Pramuditya, S.E., MBA.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Racbhini, W., Wulandjani, H., Thalib, S., Setiyowati, H., & Sasmito, T. (2021). Effect of e-crm and E-Servqual on e-loyalty through e-Satisfaction in millennial generation, study of online shopping behavior in indonesia. *International Journal of Economic and Business Applied*, *2*(2), 76-90.

Roreng, P. P., & Gala, G. T. (2025). *Analysis of User Satisfaction Level of BRI Mobile Application Using Mobile Service Quality with Customer Satisfaction Index (CSI) Method (Case study on Gen Z 1997-2012 in Makassar City)*. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, *3*(1), 14-21.

Sahfitri, V., & Dayi, D. (2023). Penerapan Metode E-Servqual Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Peningkatan Kepuasan Pengguna Light Rail Transit (LRT) Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Matrik*, *25*(3), 273-281.

Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus Pada BNI Unimed). *Journal Of Business And Economics Research (Jbe)*, *2*(1), 13-19.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Cv. Alfabeta.

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D). Bandung: Alfabeta.

Sulistyo, W. (2018). Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya. Sidoarjo: Umsida Press.

Somadi, M., & Aravik, H. (2021). Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking Dan Atm Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kc Palembang Simpang Patal (Vol. 1, Issue 2).

Tanaro, J., Yanto, R., & Mujahid, P. E. (2021). *Comparison Analysis Of Alfamart Customer Service Satisfaction And Progress With Using*

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BYOND By BSI Menggunakan Metode
E-Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI).**
Yenni Nur Cahyani, Fani Pramuditya, S.E., MBA.
Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

*Customer Satisfaction Index (*CSI*) And Service Quality* (SQ) Methods. *Doi: Http://Dx. Doi. Org/10.30865/Ijics. V5i3*, *3454*.

Tjiptono, F. And Gregorius, C. (2011). Service, Quality & Satisfaction. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2003). Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Penerbit Andi

Tjiptono. (2005). Pemasasran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.

Widiastuti, T., & Suhaji, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah: Studi Kasus Pada Nasabah Pt. Asuransi Sequis Life Semarang. Jurnal Ilmiah Aset, 23(1), 53-62.

Yahya, A. A. A., Pratama, R. C., & Farahdiansari, A. P. (2023). *Analysis Of Service Quality To Customer Satisfaction With CSI And E-Servqual Methods*. *Journal Of Information System, Technology And Engineering*, *1*(4), 104-119.

Yonatan, A. Z. (2024). *Mobile Banking Terpopuler Di Indonesia 2024.* Jakarta: Populix

Yunus, M., Maulana, F., & Hidayatullah, M. A. W. (2025). Strategi Meningkatkan Kualiatas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking BYOND BY BSI. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, *1*(3), 465-472.