

**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**