

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1	Logo Bank BJB.....	6
GAMBAR 1.2	Struktur Organisasi Bank bjb Kcp Derwati.....	7
GAMBAR 1.3	Statistik Pengguna Internet Indonesia Tahun 2017.....	13
GAMBAR 1.4	Perilaku Pengguna Internet Indonesia Tahun 2017.....	14
GAMBAR 1.5	Jenis Layanan Internet yang Diakses Masyarakat.....	15
GAMBAR 1.6	Logo Aplikasi <i>Mobile Banking</i> bjb Digi.....	16
GAMBAR 1.7	Tampilan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> bjb Digi.....	17
GAMBAR 1.8	Keluhan dan Komentar Pengguna Aplikasi bjb Digi.....	20
GAMBAR 2.1	Diagram Kartesius <i>Importance Perfomance Analysi</i> (IPA)	31
GAMBAR 2.2	Kerangka Pemikiran.....	36
GAMBAR 3.1	Kategori Interpretasi Skor Dalam Garis Kontinum.....	49
GAMBAR 3.2	Diagram Krtesius <i>Importance Perfomance Analysi</i> (IPA)	54
GAMBAR 4.1	Responden Berdasarkan Jensi Kelamin.....	55
GAMBAR 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	56
GAMBAR 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
GAMBAR 4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
GAMBAR 4.5	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	59
GAMBAR 4.6	Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	60
GAMBAR 4.7	Industri Jasa Keuangan Yang Sering digunakan Responden.....	61
GAMBAR 4.8	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Harapan dimensi <i>Eficiency</i>	66
GAMBAR 4.9	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Harapan dimensi <i>Fulfillment</i>	67
GAMBAR 4.10	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Harapan dimensi <i>Reliability</i>	68
GAMBAR 4.11	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Harapan dimensi <i>Privacy</i>	69

GAMBAR 4.12	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Harapan dimensi <i>Responsiveness</i>	70
GAMBAR 4.13	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Harapan dimensi <i>Compentation</i>	71
GAMBAR 4.14	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Harapan dimensi <i>Contact</i>	72
GAMBAR 4.15	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Kenyataan dimensi <i>Efficiency</i>	74
GAMBAR 4.16	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Kenyataan dimensi <i>Fulfillment</i>	75
GAMBAR 4.17	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Kenyataan dimensi <i>Reliability</i>	76
GAMBAR 4.18	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Kenyataan dimensi <i>Privacy</i>	77
GAMBAR 4.19	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Kenyataan dimensi <i>Responsiveness</i>	78
GAMBAR 4.20	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Kenyataan dimensi <i>Compentation</i>	79
GAMBAR 4.21	Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> Kenyataan dimensi <i>Contact</i>	80
GAMBAR 4.22	Garis Kontinum <i>Customer Satisfaction Index</i>	83