

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo PT.Pegadaian (Persero) Versi Lama	2
Gambar 1. 2 Logo PT. Pegadaian Indonesia (Baru)	3
Gambar 1. 3 Struktur Organisasi PT.Pegadaian.....	8
Gambar 1. 4 Grafik Rata-rata Pertumbuhan (OSL) Outstanding loan.....	15
Gambar 1. 5 Ulasan Konsumen Mengenai Pegadaian	21
Gambar 2. 1 Lima Tahapan Proses Keputusan Pembelian	36
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	56
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	66
Gambar 3. 2 Klasifikasi Penilaian Presentase Dalam Garis Kontinum	81
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	89
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	90
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	91
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/ bulan.....	92
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk.....	99
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Dimensi Keterjangkauan Harga (Suku Bunga).....	101
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Dimensi Daya Saing Harga	102
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Dimensi Kesesuaian Harga dengan Manfaat.....	103
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Variabel Harga	104
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	108
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	109
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Dimensi Kepekaan (<i>Responsiveness</i>)	110
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	111
Gambar 4. 15 Garis Kontinum Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)	112
Gambar 4. 16 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	113
Gambar 4. 17 Garis Kontinum Dimensi Pilihan Produk.....	118
Gambar 4. 18 Garis Kontinum Dimensi Pilihan Merek.....	119
Gambar 4. 19 Garis Kontinum Dimensi Pilihan Penyalur	120
Gambar 4. 20 Garis Kontinum Dimensi Waktu Pembelian.....	121
Gambar 4. 21 Garis Kontinum Dimensi Jumlah Pembelian	122
Gambar 4. 22 Garis Kontinum Variabel Keputusan Pembelian	123
Gambar 4. 23 Histogram	124
Gambar 4. 24 Grafik Normal P-Plot of Regression Standardized Residual	125
Gambar 4. 25 Diagram Scatterlot.....	128