

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Data Perbandingan Jumlah Pengguna Operator Seluler dan Pengguna <i>E-money</i> di Indonesia Tahun 2017	2
Gambar I.2 Data Pertumbuhan Pengguna T-Cash di Indonesia Tahun 2012 s/d 2017.3	
Gambar I.3 Perbandingan Jumlah Pengguna T-Cash Aktif dan Pasif di Kota Bandung	6
Gambar II.1 Bagan Model Kano	15
Gambar II.2 <i>Blauth's Formula</i>	18
Gambar II.3 <i>Framework</i> Integrasi <i>E-service Quality</i> dan Model Kano.....	29
Gambar III.1 Model Konseptual	36
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	37
Gambar IV.1 Pemetaan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	67
Gambar IV.2 Pemetaan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Reliability</i>	68
Gambar IV.3 Pemetaan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Ease of Use</i>	69
Gambar IV.4 Pemetaan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Security</i>	70
Gambar IV.5 Pemetaan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Aesthetics</i>	71
Gambar IV.6 Pemetaan <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> Dimensi <i>Contact</i>	72
Gambar V.1 Integrasi <i>E-service Quality</i> dan Model Kano	86