

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Crawling .....	7
Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna Mobile Banking Melalui Crawling Twitter .....	9
Gambar 1. 3 Keluhan Pengguna Mobile Banking Hasil dari Kuesioner .....	12
Gambar 2. 1 Model Perilaku Konsumen.....	18
Gambar 2. 2 Alasan yang Mendasari Manfaat Mmepertahankan Kepuasan Pelanggan .....	22
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3. 1 Garis Kontinum.....	43
Gambar 3. 2 Diagram Importance Performance Analysis (IPA).....	47
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4. 2 Universitas .....	50
Gambar 4. 3 Usia .....	51
Gambar 4. 4 Penghasilan Bulanan .....	52
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Harapan Kualitas Layanan Mobile Banking BNI .....	82
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Terhadap Indikator X1 Berdasarkan Harapan.....	83
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Terhadap Indikator X2 Berdasarkan Harapan.....	85
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Terhadap Indikator X3 Berdasarkan Harapan.....	86
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Terhadap Indikator X4 Berdasarkan Harapan.....	87
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Terhadap Indikator X5 Berdasarkan Harapan.....	89
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Terhadap Indikator X6 Berdasarkan Harapan.....	90
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Terhadap Indikator X7 Berdasarkan Harapan.....	92
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Terhadap Indikator X8 Berdasarkan Harapan.....	93
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Terhadap Indikator X9 Berdasarkan Harapan.....	95
Gambar 4. 15 Garis Kontinum Terhadap Indikator X10 Berdasarkan Harapan.....	96
Gambar 4. 16 Garis Kontinum Terhadap Indikator X11 Berdasarkan Harapan.....	98
Gambar 4. 17 Garis Kontinum Terhadap Indikator X12 Berdasarkan Harapan.....	99
Gambar 4. 18 Garis Kontinum Terhadap Indikator X13 Berdasarkan Harapan.....	101
Gambar 4. 19 Garis Kontinum Terhadap Indikator X14 Berdasarkan Harapan.....	102
Gambar 4. 20 Garis Kontinum Terhadap Indikator Y Berdasarkan Harapan.....	104
Gambar 4. 21 Garis Kontinum Persepsi Kualitas Layanan Mobile Banking BNI .....	106

Gambar 4. 22	Garis Kontinum Terhadap Indikator X1 Berdasarkan Persepsi.....	107
Gambar 4. 23	Garis Kontinum Terhadap Variabel X2 Berdasarkan Persepsi.....	109
Gambar 4. 24	Garis Kontinum Terhadap Indikator X3 Berdasarkan Persepsi.....	110
Gambar 4. 25	Garis Kontinum Terhadap Indikator X4 Berdasarkan Persepsi.....	112
Gambar 4. 26	Garis Kontinum Terhadap Indikator X5 Berdasarkan Persepsi.....	113
Gambar 4. 27	Garis Kontinum Terhadap Variabel X6 Berdasarkan Persepsi.....	115
Gambar 4. 28	Garis Kontinum Terhadap Indikator X7 Berdasarkan Persepsi.....	117
Gambar 4. 29	Garis Kontinum Terhadap Indikator X8 Berdasarkan Persepsi.....	118
Gambar 4. 30	Garis Kontinum Terhadap Indikator X9 Berdasarkan Persepsi.....	120
Gambar 4. 31	Garis Kontinum Terhadap Indikator X10 Berdasarkan Persepsi.....	121
Gambar 4. 32	Garis Kontinum Terhadap Indikator X11 Berdasarkan Persepsi.....	123
Gambar 4. 33	Garis Kontinum Terhadap Indikator X12 Berdasarkan Persepsi.....	124
Gambar 4. 34	Garis Kontinum Terhadap Indikator X13 Berdasarkan Persepsi.....	126
Gambar 4. 35	Garis Kontinum Terhadap Indikator X14 Berdasarkan Persepsi.....	127
Gambar 4. 36	Garis Kontinum Terhadap Indikator Y Berdasarkan Persepsi.....	129
Gambar 4. 37	Diagram Kartesius.....	132