

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Bank Central Asia.....	3
Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna Mobile Banking BCA Hasil dari Ulasan mobile BCA di Google Play Store	10
Gambar 1. 3Keluhan Pengguna Mobile Banking BCA Hasil dari Ulasan mobile BCA di Google Play Store	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin	61
Gambar 4. 2 Umur Usia	62
Gambar 4. 3 Pekerjaan	63
Gambar 4. 4 Domisili Bandung	63
Gambar 4. 5 Nasabah BCA.....	64
Gambar 4. 6 Garis Kontinium Pelayanan yang diberikan M-Banking BCA sangat baik.....	65
Gambar 4. 7 Garis Kontinium Proses melakukan transaksi Mobile Banking BCA sangat cepat.	66
Gambar 4. 8 Garis Kontinium mobile banking BCA mudah untuk digunakan.	67
Gambar 4. 9 Garis Kontinium Keamanan Saat Transaksi Dalam mobile banking BCA.	68
Gambar 4. 10 Garis Kontinium Layanan mobile banking BCA Dapat di Percayai.	69
Gambar 4. 11 Garis Kontinium Memberikan Informasi Dengan Aman Saat Melakukan Transaksi Menggunakan mobile banking BCA.	70
Gambar 4. 12 Garis Kontinium Tidak Ada Penyalahgunaan Data	71
Gambar 4. 13 Garis Kontinium Pengguna mobile banking BCA Selalu Mendapatkan Konfirmasi dari Setiap Transaksi	72
Gambar 4. 14 Garis Kontinium Kemudahan Dalam Mencari Informasi Perbankan Menggunakan mobile banking BCA.....	73

Gambar 4. 15 Garis Kontinium Customer Service Layanan mobile banking Menyelesaikan Masalah Yang di Infokan dari Para Nasabah.....	74
Gambar 4. 16 Garis Kontinium Layanan mobile banking BCA Dapat digunakan Dimana Saja dan Kapan Saja.	75
Gambar 4. 17 Garis Kontinium Indikator Menggunakan Layanan mobile banking BCA Tidak Menghabiskan Waktu	76
Gambar 4. 18 Garis Kontinium mobile banking BCA Tidak Perlu Ada Perubahan Kartu SIM Tersedia Melalui Operator GSM	77
Gambar 4. 19 Garis Kontinium Tampilan Aplikasi mobile banking BCA Menarik dan Mudah Dipahami.....	78
Gambar 4. 20 Garis Kontinium Fitur dan Layanan mobile banking BCA Mudah Digunakan	79
Gambar 4. 21 Garis Kontinium Layanan mobile banking BCA Dengan Harapan Nasabah.....	80
Gambar 4. 22 Garis Kontinium Layanan mobile banking BCA Dapat Memenuhi Kebutuhan Nasabah.	81
Gambar 4. 23 Garis Kontinium mobile banking Dapat Memudahkan Nasabah...	82
Gambar 4. 24 Garis Kontinium Merekomendasikan Untuk Menggunakan Layanan mobile banking Kepada Masyarakat.....	83
Gambar 4. 25 Garis Kontinium Menggunakan Layanan Mobile Banking Secara Berulang	84
Gambar 4. 26 Garis Kontinium Melakukan Pertimbangan Khusus Untuk Menikmati Layanan mobile banking Dari Bank Lain.....	85
Gambar 4. 27 Garis Kontinium Hanya Akan Menggunakan mobile banking BCA.	86
Gambar 4. 28 Garis Kontinium Merekomendasikan Layanan mobile banking BCA Kepada Orang Lain.	87