

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 Logo Bank BJB .....	3
GAMBAR 1. 2 Struktur Organisasi Bank BJB KCP Gedebage .....	4
GAMBAR 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	18
GAMBAR 3. 1 Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif.....	25
GAMBAR 3. 2 Persentase Dalam Garis Kontinum.....	36
GAMBAR 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
GAMBAR 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Saat Ini .....	38
GAMBAR 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
GAMBAR 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	39
GAMBAR 4. 5 Garis Kontinum Tangible .....	42
GAMBAR 4. 6 Garis Kontinum Emphaty.....	43
GAMBAR 4. 7 Garis Kontinum Reliability .....	44
GAMBAR 4. 8 Garis Kontinum Responsiveness .....	45
GAMBAR 4. 9 Garis Kontinum Assurance.....	46
GAMBAR 4. 10 Garis Kontinum Rata-Rata Dimensi Servqual.....	47