

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo OVO.....	1
Gambar 1.2 Fitur OVO.....	2
Gambar 1.3 Penetrasi Pengguna Internet 2019-2020 (Q2).....	4
Gambar 1.4 Perangkat Untuk Mengakses Internet.....	5
Gambar 1.5 Aplikasi Pembayaran Digital Paling Favorit.....	6
Gambar 1.6 Komentar Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan OVO.....	9
Gambar 1.7 Komentar Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO.....	11
Gambar 1.8 Komentar Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan OVO.....	13
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	48
Gambar 3.2 Garis Kontinium.....	57
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan OVO dalam Sebulan.....	64
Gambar 4.5 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan.....	68
Gambar 4.6 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan.....	71
Gambar 4.7 Garis Kontinum Loyalitas Pelanggan.....	74
Gambar 4.8 Grafik Histogram.....	75
Gambar 4.9 Grafik P-Plot.....	76
Gambar 4.10 Grafik Scatterplot.....	78