

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Bank Central Asia (BCA)	1
Gambar 1. 2 Logo Aplikasi BCA Mobile	2
Gambar 1. 3 Pertumbuhan Internet di Indonesia	4
Gambar 1. 4 Layanan Digital Banking Paling Sering Digunakan Saat Pandemi ...	5
Gambar 1. 5 Performa Terbaik <i>Mobile Banking</i> Tahun 2020-2021	7
Gambar 1. 6 Ulasan Buruk mengenai BCA Mobile di <i>Google Play Store</i>	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	43
Gambar 3. 2 Klasifikasi Kategori Penilaian Dalam Garis Kontinum	54
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	64
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	65
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan BCA Mobile.....	66
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan BCA Mobile Dalam Seminggu	67
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Variabel <i>Site Organization</i>	70
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Variabel <i>Reliability</i>	72
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Variabel <i>Responsiveness</i>	74
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Variabel <i>User Friendliness</i>	76
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Variabel <i>Personal Need</i>	79
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Variabel <i>Efficiency</i>	81
Gambar 4. 15 Garis Kontinum Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i>	83
Gambar 4. 16 Garis Kontinum Variabel <i>E-Customer Loyalty</i>	85
Gambar 4. 17 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	86
Gambar 4. 18 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	91