

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Pegadaian (Persero) .....	2
Gambar 1.2 Logo Maskot Pegadaian Digital .....	3
Gambar 1.3 Penetrasi (Pemasukan atau Perkembangan) Internet di Tahun 2020 ...	4
Gambar 1.4 Penggunaan Aplikasi Investasi Emas .....	5
Gambar 1.5 Pegadaian Digital.....	6
Gambar 1.6 Ulasan Pengguna Pegadaian Digital.....	7
Gambar 2.1 Framework IPA .....	19
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Tahapan Penelitian.....	35
Gambar 3.2 Garis Kontinum .....	46
Gambar 3.3 Diagram Kartesius IPA.....	48
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Umur .....	51
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	51
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	52
Gambar 4.5 Garis Kontinum Skor Kinerja ( <i>Performance</i> ) Dimensi <i>Efficiency E-Service Quality</i> .....	57
Gambar 4.6 Garis Kontinum Skor Harapan ( <i>Importance</i> ) Dimensi <i>Efficiency E-Service Quality</i> .....	57
Tabel 4.3 Tabel Responden Mengenai Dimensi <i>Fullfilment</i> .....	58
Gambar 4.7 Garis Kontinum Skor Kinerja ( <i>Performance</i> ) Dimensi <i>Fullfilment E-Service Quality</i> .....	60
Gambar 4.8 Garis Kontinum Skor Harapan ( <i>Importance</i> ) Dimensi <i>Fullfilment E-Service Quality</i> .....	60
Gambar 4.9 Garis Kontinum Skor Kinerja ( <i>System Availability</i> ) Dimensi <i>System Availability E-Service Quality</i> .....	62

Gambar 4.10 Garis Kontinum Skor Harapan ( <i>System Availability</i> ) Dimensi <i>System Availability E-Service Quality</i> .....	63
Gambar 4.11 Garis Kontinum Skor Kinerja ( <i>Performance</i> ) Dimensi <i>Privacy E-Service Quality</i> .....	65
Gambar 4.12 Garis Kontinum Skor Harapan ( <i>Performance</i> ) Dimensi <i>Privacy E-Service Quality</i> .....	65
Gambar 4.13 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> .....	69