

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbankan Transaksi Laporan Tahunan 2020 .....	2
Gambar 1. 2 Dana Pihak Ketiga.....	3
Gambar 1. 3 Aplikasi Halo BCA .....	4
Gambar 1. 4 Keluhan dan Persentase Penyelesaian.....	5
Gambar 1. 5 Rating Aplikasi Halo BCA.....	6
Gambar 1. 6 Review positif dari pengguna Aplikasi Halo BCA .....	7
Gambar 1. 7 Review negatif dari pengguna Aplikasi Halo BCA .....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3. 1 Jumlah Unduhan Aplikasi Halo BCA .....	39
Gambar 3. 2 Garis Kontinum.....	47
Gambar 4. 1 Gambar Kontium Skala Likert Variabel Motiif .....	55
Gambar 4. 2 Gambar Kontium Skala Likert Variabel Kepuasan.....	64
Gambar 4. 3 Hasil Diagram Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	74