

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo BTPN Jenius	2
Gambar 1.2 Struktur Organisasi BTPN Jenius	3
Gambar 1.3 Bukti Keluhan Layanan Jenius.....	8
Gambar 1.4 Bukti Keluhan pada Jenius	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	48
Gambar 3.1 Komponen dan Proses penelitian Kuantitatif.....	54
Gambar 3.2 Teknik Sampling	56
Gambar 3.3 Garis Kontinum.....	64
Gambar 4.1 Karakteristik dari Jenis Kelamin	67
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan	649
Gambar 4.5 Dimensi Variabel (X) Bentuk Fisik	74
Gambar 4.6 Dimensi Variabel (X) Kehandalan.....	75
Gambar 4.7 Dimensi Variabel (X) Daya Tanggap.....	76
Gambar 4.8 Dimensi Variabel (X) Jaminan.....	77
Gambar 4.9 Dimensi Variabel (X) Empati	78
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan (X).....	81
Gambar 4.11 Dimensi Variabel (Y) Pembelian Secara Teratur.....	82
Gambar 4.12 Dimensi Variabel (Y) Membeli di Luar Lini Produk.....	83
Gambar 4.13 Dimensi Variabel (Y) Mereferensikan Produk Kepada Orang Lain....	84
Gambar 4.14 Dimensi Variabel (Y) Menunjukkan Kekebalan Daya Tarik Dari Pesaing	85
Gambar 4.15 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	87
Gambar 4.16 Grafik P-Plot	89