

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Bank Syariah Indonesia	2
Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	4
Gambar 1. 3 Komplain Pengguna tentang BSI Mobile.....	6
Gambar 1. 4 Komplain Pengguna tentang BSI Mobile.....	6
Gambar 1. 5 Komplain Pengguna tentang BSI Mobile.....	7
Gambar 1. 6 Komplain Pengguna tentang BSI Mobile.....	7
Gambar 1. 7 Komplain Pengguna tentang BSI Mobile.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	30
Gambar 3. 2 Garis Kontinum	37
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Screening Question.....	41
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	44
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Transaksi dari M- Banking	45
Gambar 4. 7 Garis Kontinum variabel tangibility.....	47
Gambar 4. 8 Garis kontinum variabel reliability	48
Gambar 4. 9 Garis kontinum variabel responsiveness	50
Gambar 4. 10 Garis kontinum variabel assurance	52
Gambar 4. 11 Garis kontinum variabel empathy	53
Gambar 4. 12 Garis kontinum variabel customer overall satisfaction	55
Gambar 4. 13 Inner model	60