

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Logo PT. Pegadaian</b> .....	1
<b>Gambar 1.2 Tampilan Pegadaian Digital Service</b> .....	3
<b>Gambar 1.3 Nilai Transaksi Pembayaran Digital di Asia Tenggara</b> .....	6
<b>Gambar 1.4 Metode Pembayaran yang Sering Digunakan Berdasarkan Kota di Indonesia</b> .....	7
<b>Gambar 1.5 Platform Investasi Emas yang Paling Banyak Digunakan</b> .....	9
<b>Gambar 1.6 Peringkat Aplikasi Pegadaian Digital Service</b> .....	10
<b>Gambar 1.7 Penilaian dan Ulasan Pegadaian Digital Service di App Store</b> .....	10
<b>Gambar 1.8 Penilaian dan Ulasan Pegadaian Digital Service di Play Store</b> .....	11
<b>Gambar 1.9 Parameter Keluhan Nasabah atas Pengaduan Transaksi</b> .....	12
<b>Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran</b> .....	35
<b>Gambar 3.1 Tahapan Penelitian Kuantitatif</b> .....	46
<b>Gambar 3.2 Hasil Perhitungan Total Sampel Menggunakan G-Power</b> .....	49
<b>Gambar 4.1 Garis Kontinum pada Variabel Reliability</b> .....	68
<b>Gambar 4.2 Garis Kontinum pada Variabel Privacy and Security</b> .....	70
<b>Gambar 4.3 Garis Kontinum pada Variabel Website Design</b> .....	72
<b>Gambar 4.4 Garis Kontinum pada Variabel Customer Service and Support</b> .....	75
<b>Gambar 4.5 Garis Kontinum pada Variabel E-Satisfaction</b> .....	77
<b>Gambar 4.6 Garis Kontinum pada Variabel E-Loyalty</b> .....	80
<b>Gambar 4.7 Outer Model</b> .....	82
<b>Gambar 4.8 Inner Model</b> .....	90
<b>Gambar 4.9 IPMA berdasarkan dari variabel</b> .....	100