

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Layanan Flip.id.....	3
Gambar 1. 2 Data Transaksi <i>Digital Banking</i> di Indonesia	5
Gambar 1. 3 Ulasan Pengguna Flip.id	6
Gambar 1. 4 Rincian Ulasan Flip.id 2015-2023	7
Gambar 1. 5 Ulasan Pengguna Flip.id September-Oktober 2023	7
Gambar 1. 6 <i>Sentiment Breakdown</i> Flip.id terkait Loyalitas Pelanggan.....	8
Gambar 1. 7 Ulasan Pengguna Flip.id terkait Loyalitas Pelanggan.....	9
Gambar 1. 8 <i>Sentiment Breakdown</i> Aplikasi Flip.id terkait <i>Customer Support</i> ...	10
Gambar 1. 9 Ulasan Flip.id terkait Kualitas Pelayanan	10
Gambar 1. 10 <i>Sentiment Breakdown</i> Flip.id terkait Kepuasan Pelanggan.....	12
Gambar 1. 11 Ulasan Pengguna Flip.id terkait Kepuasan Pelanggan.....	12
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	36
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Gambar 4 5 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan	55
Gambar 4. 6 Histogram	62
Gambar 4 7 Grafik P-Plot of Regression Standardized Residual	63
Gambar 4. 8 Uji Heteroskedastisitas.....	66