

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Perusahaan Bank Central Asia (BCA) .....	4
Gambar 1. 2 Logo Mobile Banking BCA .....	4
Gambar 1. 3 Logo Mobile Banking BCA .....	5
Gambar 1. 4 Jumlah Bank Di Indonesia.....	7
Gambar 1. 5 Bank dengan Total Aset Terbesar di Indonesia 2023 .....	8
Gambar 1. 6 Pengguna Mobil dan Non M-Banking 2023.....	9
Gambar 1. 7 Peningkatan Penetrasi Internet di Indonesia.....	11
Gambar 1. 8 Peminat pengguna M-Banking di Indonesia di Mei 2024 .....	12
Gambar 1. 9 Peminat pengguna M-Banking di Indonesia di Juni 2024.....	13
Gambar 1. 10 Tabel Rating Penilaian Aplikasi Mobile Banking 2024.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	46
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	62
Gambar 3. 2 Garis Kontinum.....	74
Gambar 4. 1 Persentase Hasil Distribusi Kuisioner .....	83
Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	84
Gambar 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Domisili.....	85
Gambar 4. 4 Persentase Responden Berdasarkan Usia .....	86
Gambar 4. 5 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	87
Gambar 4. 6 Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> .....	91
Gambar 4. 7 Garis Kontinum <i>Customers Satisfaction</i> .....	93
Gambar 4. 8 Garis Kontinum <i>Customers Loyalty</i> .....	94
Gambar 4. 9 <i>Outer Model</i> .....	95
Gambar 4. 10 <i>Inner Model</i> .....	99