

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 MyBCA Dalam Play Store.....	2
Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi MyBCA	4
Gambar 1.3 Aplikasi MyBCA	9
Gambar 1.4 Kompetitor BCA	9
Gambar 1.5 Komplain Pengguna MyBCA	10
Gambar 1.6 Komplain Pengguna Terkait Functional Failure MyBCA	13
Gambar 1.7 Komplain Pengguna terkait System Failure MyBCA	15
Gambar 1.8 Komplain Pengguna Terkait Informasi Failure MyBCA	17
Gambar 1.9 Komplan Pengguna Service Failure MyBCA	19
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	64
Gambar 3.2 Garis Kontinum	71
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Functional Failure (X1)	81
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel System Failure	82
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Information Failure (X3)	83
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Service Failure (X4)	85
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Use of Use of M-Banking (Z).....	86
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel User Satisfaction Toward M-Banking (Y)	87
Gambar 4.10 Path Diagram Outer Model	88
Gambar 4.11 Inner Model Structural Equation Modelling	93