

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Bank Bri.....	2
Gambar 1. 2 Statistik Bank Terbesar di Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 Chart 5 Bank Terbaik di Indonesia Berdasarkan Laba Pada Tahun 2023.....	5
Gambar 1. 4 Chart 10 Bank Terbaik di Indonesia Versi Forbes, Diurutkan Berdasarkan Jumlah Karyawan (2023)	6
Gambar 1. 5 Ketidakpuasan nasabah BRI mengenai Fasilitas dan E-service Quality.....	7
Gambar 1. 6 Ulasan Bank BRI Cabang AH Nasution dari Google Maps	8
Gambar 1. 7 Statistik Rate Online Banking di Indonesia	9
Gambar 1. 8 Edukasi Nasabah BRI tentang Modus Hoaks Transaksi (a); Ajakan BRI Melaporkan Akun Palsu (b); Waspada Rekayasa Sosial yang Menguras Rekening (c).....	100
Gambar 1. 9 Cuitan Keluhan Nasabah BRI Pada Apilikasi X.....	47
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 3. 1 Komponen dan Proses Penelitian.....	65
Gambar 3. 2 Garis Kontinium Kriteria Penilaian.....	73
Gambar 4. 1 Grafik Pie Nasabah Bank A.H Nasution Bandung	78
Gambar 4. 2 Grafik Pie Jenis Kelamin.....	79
Gambar 4. 3 Grafik Pie Karakteristik Usia	79
Gambar 4. 4 Grafik Pie Jenis Pekerjaan.....	80
Gambar 4. 5 Grafik Pie Lama Menjadi Nasabah BRI	81
Gambar 4. 6 Grafik Pie Frekuensi Kunjungan Ke Bank BRI Cabang AH Nasution	82
Gambar 4. 7 Grafik Histogram.....	100
Gambar 4. 8 One Sample Kolmogorov.....	101
Gambar 4. 9 Grafik P-Plot	102
Gambar 4. 10 Coefficients	102
Gambar 4. 11 <i>Scatterplot</i>	103