

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Bank Central Asia	3
Gambar 1. 2 Logo Aplikasi BCA Mobile	4
Gambar 1. 3 Fitur Pada Aplikasi BCA Mobile	4
Gambar 1. 4 Pertumbuhan Pengguna Mobile Banking	6
Gambar 1. 5 Rating BCA Mobile Pada Aplikasi	10
Gambar 1. 6 Rating BCA Mobile Pada Aplikasi Playstore	10
Gambar 1. 7 Keluhan Customer BCA Mobile Pada Aplikasi Appstore	11
Gambar 1. 8 Keluhan Customer BCA Pada Aplikasi Playstore	12
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	48
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	63
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi	64
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan	67
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Variabel Online Customer Rating	69
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Customer	71
Gambar 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76