

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Pertumbuhan pengguna aktif digital	3
Gambar 1. 3 Artikel Bank OCBC	4
Gambar 1. 4 Nasabah mengunduh Mobile banking OCBC.....	5
Gambar 1. 5 Artikel Bank OCBC detiknet	6
Gambar 1. 6 Influencer promote the OCBC product	7
Gambar 1. 7 Pertumbuhan transaksi QRIS dan volume transaksi QRIS	7
Gambar 1. 8 Pertumbuhan Nasabah retail Bank OCBC 2024	8
Gambar 1.12 Alur penanganan pengaduan Nasabah	9
Gambar 1.13 Pertumbuhan User active OCBC Mobile 2024	9
Gambar 1.14 Jumlah Pengaduan Berdasarkan Topik Aduan	10
Gambar 1.15 Alur penanganan pengaduan Nasabah	10
Gambar 1.16 Mandiri Video Banking	11
Gambar 1.17 Jumlah Pengaduan Berdasarkan Topik Aduan	11
Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran 1.....	34
Gambar 3. 1 Garis Kontinum Kriteria Interpretasi Skor.....	1
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	65
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	66
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel TR– <i>Trust</i>	68
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel CN- <i>Convenience</i>	70
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel SI- <i>Social influence</i>	72
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Variabel AA- <i>App attributes</i>	74
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel CS- <i>Customer support</i>	76
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Variabel CE- <i>Customer Experience</i>	78
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Variabel CL- <i>Customer Loyalty</i>	80
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Variabel SQ- <i>Service Quality</i>	82

Gambar 4.14 Hasil <i>Outer Model</i>	84
Gambar 4.15 Hasil Uji Hipotesis	106
Gambar 4. 16 IPMA Scatter.....	112
Gambar 4. 17 Komparasi design UI UX.....	114