

## DAFTAR GAMBAR

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Gambar 1.1 | Logo Bank BRI .....   | 2  |
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran .....  | 17 |
| Gambar 3.1 | Tahapan Penelitian .....  | 32 |
| Gambar 4.1 | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....               | 44 |
| Gambar 4.2 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....         | 45 |
| Gambar 4.3 | Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....                        | 45 |
| Gambar 4.4 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....                   | 46 |
| Gambar 4.5 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                   | 47 |
| Gambar 4.6 | Garis Kontinum Variabel <i>Standard Operating Procedure</i> ..... | 53 |
| Gambar 4.7 | Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan.....                   | 56 |
| Gambar 4.8 | Hasil Uji Normalitas Data .....                                   | 5  |

