

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Transaksi Layanan KlikBCA	I-2
Gambar 3.1	Model Konseptual	III-1
Gambar 3.2	Sistematika Pemecahan Masalah	III-7
Gambar 4.1	Rekap <i>Pretest</i>	IV-1
Gambar 4.2	Uji Reliabilitas	IV-1
Gambar 4.3	<i>Radar Chart</i>	IV-10
Gambar 4.4	Diagram Tingkat Kepentingan-Performansi Aktual	IV-10
Gambar 5.1	Kesimpulan Hubungan antar Variabel	V-2
Gambar 5.2	Penilaian Responden berdasarkan Pekerjaan terhadap Variabel <i>Reliability</i>	V-3
Gambar 5.3	Penilaian Responden berdasarkan Akses terhadap Variabel <i>Information Quality</i>	V-5
Gambar 5.4	Penilaian Responden berdasarkan Penghasilan terhadap Variabel <i>Fees and Charges</i>	V-8
Gambar 5.5	Penilaian Responden berdasarkan Penghasilan terhadap Variabel <i>Access</i>	V-9
Gambar 5.6	Pembagian Wilayah Kuadran IV pada Diagram Tingkat Kepentingan-Performansi Aktual	V-13
Gambar 5.7	Perbandingan Tingkat Kepentingan-Performansi Aktual berdasarkan urutan <i>gap</i> terbesar (SRV) hingga terkecil (REL)	V-15
Gambar 6.1	Rekomendasi Perbaikan Kualitas layanan KlikBCA	VI-5
Gambar 6.2	Penggunaan <i>Multimedia User Demo</i> pada Citibank	VI-9
Gambar 6.3	Pemanfaatan <i>Billing Partners</i> pada BII	VI-15
Gambar 6.4	Penerapan Pendaftaran secara <i>online</i> pada BII	VI-21