

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Veritra Sentosa Internasional	3
Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. Veritra Sentosa Internasional	4
Gambar 1.3 Statistik Pengguna Internet Indonesia	6
Gambar 1.4 Perilaku Pengguna Internet Indonesia	7
Gambar 1.5 Pengguna <i>Smartphone</i> di Indonesia	8
Gambar 1.6 Mengapa Orang-Orang Lebih Banyak Menggunakan <i>Mobile Apps</i>	9
Gambar 1.7 <i>Mobile Activities</i>	10
Gambar 1.8 Logo Aplikasi <i>PayTren</i>	11
Gambar 1.9 Tampilan Aplikasi <i>Paytren</i>	12
Gambar 1.10 Komentar Keluhan Pengguna Aplikasi <i>PayTren</i>	13
Gambar 2.1 <i>Importance Performance Analysis</i>	23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 3.1 Kategori Interpretasi Skor dalam Garis Kontinum	40
Gambar 3.2 <i>Importance Performance Analysis Matrix</i>	43
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	49

Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan	50
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Informasi Mengenai <i>PayTren</i>	51
Gambar 4.6 Garis Kontinum <i>E – Service Quality</i> Harapan	57
Gambar 4.7 Garis Kontinum <i>E – Service Quality</i> Kenyataan	60
Gambar 4.8 Garis Kontinum <i>Customer Satisfaction Index</i>	64
Gambar 4.9 <i>Matrix Importance Performance Analysis</i>	66