

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1	Logo Bank Jatim .....	5
GAMBAR 1.2	Makna Logo Sayap Bank Jatim .....	5
GAMBAR 1.3	Struktur Organisasi PT. BPD Jawa Timur .....	9
GAMBAR 1.4	Logo Aplikasi Bank Jatim <i>Mobile Banking</i> .....	13
GAMBAR 1.5	Tampilan Aplikasi Bank Jatim <i>Mobile Banking</i> .....	14
GAMBAR 1.6	Ulasan Dari Pengguna Aplikasi Bank Jatim <i>Mobile Banking</i> .....	15
GAMBAR 2.1	Bauran Pemasaran 4 (P) .....	21
GAMBAR 2.2	Diagram Kesenjangan Yang Di Harapkan Konsumen.....	23
GAMBAR 2.3	Kerangka Pemikiran .....	29
GAMBAR 3.1	Komponen Dan Proses Penelitian Kuantitatif.....	44
GAMBAR 3.2	Teknik <i>Sampling</i> .....	47
GAMBAR 3.3	Garis Kontinum .....	53
GAMBAR 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
GAMBAR 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	55
GAMBAR 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	56
GAMBAR 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
GAMBAR 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	57
GAMBAR 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan .....	58
GAMBAR 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili/Tempat Tinggal .....	59
GAMBAR 4.8	Garis Kontinum Dimensi Efisiensi .....	64
GAMBAR 4.9	Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i> .....	66
GAMBAR 4.10	Garis Kontinum Dimensi <i>Fullfilment</i> .....	68
GAMBAR 4.11	Garis Kontinum Dimensi Privasi .....	71
GAMBAR 4.12	Garis Kontinum Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	74
GAMBAR 4.13	Garis Kontinum Dimensi Kompensasi.....	76
GAMBAR 4.14	Garis Kontinum Dimensi <i>Contact</i> .....	79
GAMBAR 4.15	Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i> .....	80