DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 Logo Laku Pandai.....2
GAMBAR 1. 2 Logo BRILink.....2
GAMBAR 1. 3 Jenis Transaksi Yang Dilakukan Konsumen Menggunakan Brilink...11
GAMBAR 1. 4 Hal Yang Membuat Konsumen Menyukai Transaksi Melaui Brilink.12
GAMBAR 1. 5 Keluhan Pengguna BRILink.....12
GAMBAR 2. 1 Tiga Bidang Pemasaran Jasa.....27
GAMBAR 2. 2 Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....29
GAMBAR 2. 3 Kerangka Pemikiran.....55
GAMBAR 3. 1 Tahapan Penelitian.....61
GAMBAR 3. 2 Klasifikasi Kategori Penilaian Persentasi Dalam Garis Kontinum...70
GAMBAR 3. 3 Model Diagram Jalur.....74
GAMBAR 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....82
GAMBAR 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....83
GAMBAR 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....84
GAMBAR 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....85
GAMBAR 4. 5 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan.....92
GAMBAR 4. 6 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen.....95
GAMBAR 4. 7 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Konsumen.....95
GAMBAR 4. 8 Grafik Histogram Normalitas.....99
GAMBAR 4. 9 Uji Normalitas P-Plot of Regression Standardized Residual.....100
GAMBAR 4. 10 Grafik Scatterplot.....102
GAMBAR 4. 11 Model Diagram Jalur.....104
GAMBAR 4. 12 Model Diagram Jalur Lengkap.....105
GAMBAR 4. 13 Model Sub-struktur 1.....106
GAMBAR 4. 14 Hubungan Kausal Sub-struktur 1.....109
GAMBAR 4. 15 Model Sub-struktur 2.....110
GAMBAR 4. 16 Hubungan Kausal Sub-struktur 2.....116
GAMBAR 4. 17 Hubungan Kausal Sub-struktur 1 dan 2.....117
GAMBAR 4. 18 Hasil Uji Sobel.....120