

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo ShopeePay.....	1
Gambar 1.2 Logo GoPay.....	2
Gambar 1.3 Grafik Jumlah Uang Elektronik Yang Beredar	3
Gambar 1.4 Survei Dompot Digital Yang Paling Banyak Digunakan Di Tahun 2020-2021	4
Gambar 2.1 Grafik Atribut Kualitas Produk dalam Model Kano.....	23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	42
Gambar 3.2 Garis Kontinum Klasifikasi Kategori.....	52
Gambar 3.3 Mapping Kepuasan Pelanggan	54
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	59
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Dompot Digital Yang Digunakan	60
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Dompot Digital.....	61
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan Dompot Digital (Pertanyaan Fungsional).....	64
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan Dompot Digital (Pertanyaan Disfungsional).....	66
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan Dompot Digital (ShopeePay)	68
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel Kualitas Layanan Dompot Digital (GoPay)	69
Gambar 4.11 Customer Satisfaction Mapping (ShopeePay)	76
Gambar 4.12 Customer Satisfaction Mapping (GoPay)	78