

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk	1
Gambar 1.2 Top 10 Bank Terbaik di Indonesia Tahun 2022 Versi Forbes	3
Gambar 1.3 Performa Terbaik Mobile Banking 10 Bank Tahun 2020-2021 (%)	7
Gambar 1.4 10 Bank Terbaik dalam Pelayanan Prima Tahun 2021-2022 (%).....	8
Gambar 1.5 Pertimbangan Utama Responden Sebelum Mengajukan Kredit ke Bank (April 2022).....	10
Gambar 1.6 Suku Bunga Kredit Korporasi 10 Bank Besar (Desember 2017).....	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	34
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	41
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Screening Question</i>	48
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	53
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Waktu Responden Menjadi Nasabah Bank BNI.....	54
Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel <i>Tangibles</i>	56
Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel <i>Reliability</i>	57
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel <i>Responsiveness</i>	59
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel <i>Assurance</i>	60
Gambar 4.12 Garis Kontinum Variabel <i>Empathy</i>	61
Gambar 4.13 Garis Kontinum Variabel <i>Access</i>	62
Gambar 4.14 Garis Kontinum Variabel <i>Service Portfolio</i>	63
Gambar 4.15 Garis Kontinum Variabel <i>Effectiveness</i>	65
Gambar 4.16 Garis Kontinum Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	66
Gambar 4.17 Garis Kontinum Variabel <i>Price</i>	68
Gambar 4.18 <i>Structural Model</i>	77