

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Bank Sumsel Babel.....	1
Gambar 1. 2 Grafik pengguna rekening digital di Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 Komentar Pelanggan Bank Sumsel Babel.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	43
Gambar 3. 2 Uji Reliabilitas.....	47
Gambar 3. 3 Persentase Garis Kontinum.....	49
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	56
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan E-Banking.....	56
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Communicatin.....	58
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Technology Adoption.....	60
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Complaint Handling.....	61
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Convenience.....	63
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Security.....	65
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Service Recovery.....	66
Gambar 4. 11 Outer Model.....	67
Gambar 4. 12 Inner Model.....	73