

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Logo Gopay.....	1
Gambar 1. 2. Logo Ovo.....	2
Gambar 1. 3. Logo Dana.....	2
Gambar 1. 4. Logo ShopePay	3
Gambar 1. 5. Logo LinkAja	3
Gambar 1. 6. Grafik Layanan Keuangan Elektronik di Indonesia.....	5
Gambar 1. 7. Proyeksi Nilai Transaksi Dompot Elektronik di Indonesia Tahun 2021-2025	6
Gambar 1. 8. Dompot Elektronik yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia....	7
Gambar 1. 9. Jumlah Keluhan Layanan Pengguna Dompot Elektronik	13
Gambar 2. 1. Model Perilaku Konsumen.....	34
Gambar 2. 2. Kerangka Pemikiran.....	50
Gambar 3. 1. Tahapan Penelitian	58
Gambar 3. 2. Langkah - Langkah dalam <i>Multidimensional Scaling</i>	70
Gambar 4. 1 Screening Question Pengguna Dompot Elektronik.....	74
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	75
Gambar 4. 3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	76
Gambar 4. 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	77
Gambar 4. 5. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	77
Gambar 4. 6. Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	78
Gambar 4. 7. Karakteristik Responden berdasarkan Domisili.....	79
Gambar 4. 8. Karakteristik Responden berdasarkan Alasan Utama Menggunakan Dompot Elektronik.....	80
Gambar 4. 9. Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan Dompot Elektronik Dalam Satu Minggu	81
Gambar 4. 10. Karakteristik Responden berdasarkan Pemanfaatan Penggunaan Dompot Elektronik.....	82
Gambar 4. 11. Garis Kontinum Dimensi Efficiency.....	87
Gambar 4. 12. Garis Kontinum Dimensi Fulfilment	89

Gambar 4. 13. Garis Kontinum Dimensi System Availability	91
Gambar 4. 14. Garis Kontinum Dimensi Privacy	92
Gambar 4. 15. Garis Kontinum Dimensi Responsiveness	95
Gambar 4.16. Garis Kontinum Dimensi Compensation	96
Gambar 4. 17. Garis Kontinum Dimensi Contact.....	98
Gambar 4. 18. Peta Positioning Seluruh Indikator.....	101
Gambar 4.19. Peta Positioning Dimensi Efficiency.....	105
Gambar 4. 20. Peta Positioning Dimensi Fulfillment	109
Gambar 4. 21. Peta <i>Positioning</i> Dimensi <i>System Availability</i>	112
Gambar 4. 22. Peta Positioning Dimensi Privacy	114
Gambar 4. 23. Peta <i>Positioning</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	117
Gambar 4.24. Peta Positioning Dimensi Compensation	120
Gambar 4. 25. Peta Positioning Dimensi Contact.....	122