

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. <i>Customer Satisfaction Index</i> PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Semarang Semester I 2017 Tbk	4
Gambar 1.2. Laporan Keuangan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Tahun 2012 s/d 2016	6
Gambar 1.3. Jumlah Nasabah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Semarang 2012 s/d 2016	8
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	46
Gambar 3.1. Langkah-Langkah Analisis Jalur	64
Gambar 4.1. Struktural Organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	73
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Model 1	79
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas Model 2	79
Gambar 4.4. Diagram Jalur	80
Gambar 4.5. Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan 2	92