

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pengetahuan Masyarakat terhadap Produk dan Layanan Jasa Keuangan Kredit dan Pembiayaan 2017	2
Gambar 1.2 Grafik Penurunan Produktivitas Home Credit Indonesia.....	3
Gambar 2.1 Fase <i>Customer Relationship Life cycle</i>	15
Gambar 2.2 Diagram Segitiga Pemasaran Jasa	22
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan atas kualitas pelayanan	31
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran penelitian pelanggan	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dewan Komisaris Home Credit .	73
Gambar 4.2 Flow Proses Prosedur Penjualan Home Credit	79
Gambar 4.3 Karakteristik Jenis Kelamin	81
Gambar 4.4 Karakteristik Usia	82
Gambar 4.5 Karakteristik Perkerjaan	83
Gambar 4.6 Model Antar Konstruk Keputusan Pelanggan	94
Gambar 4.7 Model Antar Dimensi Keputusan Pelanggan	94
Gambar 4.8 Model Antar konstruk Penelitian Keputusan Pelanggan	96
Gambar 4.9 Model Nilai Antar Konstruk dan Dimensi	97
Gambar 4.10 Nilai <i>Loading Factor</i> dari Variabel <i>Word Of Mouth</i> .	99
Gambar 4.11 Nilai <i>Loading Factor</i> dari Variabel Kualitas Pelayanan	101
Gambar 4.12 Nilai <i>Loading Factor</i> dari Variabel Minat	103
Gambar 4.13 Nilai <i>Loading Factor</i> dari Variabel Keputusan Pelanggan	105