

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Perusahaan Pembiayaan 1 Tahun Terakhir	4
Gambar 1.2 NPF Perusahaan Pembiayaan Tahun 2012 – 2016 (dalam %)	7
Gambar 1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	47
Gambar 4.1 Sebaran Jaringan Usaha PT. BCA Finance di Indonesia	65
Gambar 4.2 Nilai-nilai Perusahaan PT BCA Finance	69
Gambar 4.3 Persentase Jawaban Variabel Kualitas Produk	78
Gambar 4.4 Persentase Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	79
Gambar 4.5 Persentase Jawaban Variabel Citra Merek	80
Gambar 4.6 Persentase Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen	81
Gambar 4.7 Hasil Uji Asumsi Heterokedastisitas	86

UNIVERSITAS
MERCU BUANA