

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.2 Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	32
4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia	33
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	34
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BNI 46	35
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang Digunakan ..	36
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jasa yang Digunakan	36
4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Memilih BNI 46 ...	37
4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Bertahan Menjadi Nasabah BNI 46	38
4.11 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan Petugas BNI 46 Selalu Tepat dalam Melayani Nasabah	39
4.12 Deskriptif Frekuensi Skor Sistem yang Harus Dilalui dalam Melakukan Transaksi Perbankan Selalu Memenuhi Harapan Saya	39
4.13 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan Reputasi BNI 46 Terbentuk Karena Kemampuannya untuk Menyiapkan Mekanisme Transaksi yang Aman dan Terpercaya	40
4.14 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan BNI 46 adalah Bank Besar	42
4.15 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan BNI 46 adalah Bank dengan Aset Besar	42
4.16 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan BNI 46 Sudah Lama Beroperasi	43

4.17 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan Dengan Kualitas Layanan yang Dimiliki Mengurangi Terjadinya Resiko dalam Bertransaksi	44
4.18 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan Biaya Layanan yang Harus Saya Bayar Tidak Sebanding dengan Resiko yang Mungkin Terjadi pada Bank Tersebut	45
4.19 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan Dengan Melakukan Transaksi Perbankan pada BNI 46 Membuat Buruk Reputasi Saya	46
4.20 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan Kepercayaan Saya pada BNI 46 Menghancurkan Hubungan dengan Kelompok Panutan	47
4.21 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan Bergabung dengan BNI 46 Menghilangkan Kesempatan Saya Memperoleh Inovasi Layanan Perbankan Terbaru	48
4.22 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan BNI 46 Memiliki Jaringan ATM yang Luas	49
4.23 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan BNI 46 Memiliki Ruang Tunggu Nasabah yang Nyaman	50
4.24 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan BNI 46 Memiliki Peralatan Pendukung Keamanan Transaksi Perbankan yang Lengkap	51
4.25 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan BNI 46 Memiliki Peralatan Pendukung Kenyamanan Transaksi Perbankan yang Lengkap	51
4.26 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan Penampilan Petugas BNI 46 Menarik	52
4.27 Deskriptif Frekuensi Skor Pernyataan BNI 46 Memiliki Peralatan Komunikasi yang Mendukung Transaksi Perbankan yang Bagus	53
4.28 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokesdastisitas	69