

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Layanan Halo Bukopin 14005	15
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 5.1 Jenis Kelamin Responden	37
Gambar 5.2 Usia Responden	38
Gambar 5.3 Pekerjaan Responden	39
Gambar 5.4 Media Responden Mengenal Bukopin.....	40
Gambar 5.5 Produk Bukopin yang dimiliki Responden	41
Gambar 5.6 Analisis Kualitas Layanan (<i>Reliability</i>)	43
Gambar 5.7 Analisis Kualitas Layanan (<i>Responsiveness</i>)	45
Gambar 5.8 Analisis Kualitas Layanan (<i>Assurances</i>).....	48
Gambar 5.9 Analisis Kualitas Layanan (<i>Emphaty</i>)	50
Gambar 5.10 Analisis Kualitas Layanan (<i>Tangibles</i>).....	52
Gambar 5.11 Analisis Kepuasan Nasabah	54
Gambar 5.12 Analisis Loyalitas Nasabah	57

Gambar 5.13 Analisis <i>Mystery Call Center</i> Bank Bukopin	58
Gambar 5.14 Analisis <i>Mystery Call Center</i> Bank Bukopin	60
Gambar 5.15 Analisis <i>Mystery Call Center</i> Bank Bukopin	60
Gambar 5.16 Analisis <i>Mystery Call Center</i> Bank Bukopin	62
Gambar 5.17 Analisis <i>Mystery Call Center</i> Bank Bukopin	62
Gambar 5.18 Analisis <i>Mystery Call Center</i> Bank Bukopin	63
Gambar 5.19 Gambar 5.19 Grafik Bank Bukopin vs Bank Lain.....	65
Gambar 5.20 Hasil Uji pengaruh menggunakan Regresi Linear	77



UNIVERSITAS
MERCU BUANA