

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Rekening Tabungan Pasif PT BPR Nusantara Bona Pasogit 12 KC Karawaci Tangerang Periode 2014-2018	4
Gambar 1.2. Hasil Prasurvey peran <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Terhadap Kemudahan Akses	5
Gambar 1.3. Hasil Prasurvey Kepuasan Konsumen	5
Gambar 1.4. Hasil Prasurvey Loyalitas Konsumen	6
Gambar 2.1. <i>The Loyalty Pyramid</i>	19
Gambar 2.2. Model Penelitian	25
Gambar 3.1. Diagram Jalur Substruktual 1	34
Gambar 3.2. Diagram Jalur Substruktual 2	34
Gambar 3.3. Struktur Akhir Analisis Jalur	35
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	37
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Nominal Tabungan Perbulan	38
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan lama menjadi konsumen	39
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas	48
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Gambar 4.8 Tahap Substruktur Persamaan 1 Analisis Jalur	52
Gambar 4.9 Tahap Substruktur Persamaan 2 Analisis Jalur	55
Gambar 4.10 Tahap Gabungan Substruktural 1 dan Substruktural 2	55