

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Mandiri Online .....	1
Gambar 1. 2 Livin' By Mandiri .....	2
Gambar 1. 3 Persentase Alat Pembayaran Ketika Berbelanja Online .....	4
Gambar 1. 4 Gangguan Pada Aplikasi Livin' by Mandiri .....	6
Gambar 2. 1 Service Quality Model .....	23
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran .....	37
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....	47
Gambar 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia .....	61
Gambar 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Domisili Saat ini .....	62
Gambar 4. 4 Persentase Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	63
Gambar 4. 5 Garis Kontinum Variabel Interface Design .....	65
Gambar 4. 6 Garis Kontinum Variabel Reliability .....	66
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Variabel Responsiveness .....	67
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Variabel Trust .....	68
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Variabel Personalization .....	70
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Variabel Kepuasan .....	71
Gambar 4. 11 Garis Kontinum Variabel Loyalitas .....	72
Gambar 4. 12 Model Pengukuran (Outer Model) .....	73
Gambar 4. 13 Model Struktural (Inner Model) .....	78