

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Bank Mandiri .....	1
Gambar 1.2 Logo Livin' by Mandiri.....	3
Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2014-2024) .....	4
Gambar 1.4 <i>Scrapping</i> keluhan (bintang 1) pengguna <i>mobile banking</i> Livin'by Mandiri pada google playstore dan Appstore.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	40
Gambar 3.2 Klasifikasi Garis kontinum.....	52
Gambar 3.3 <i>Modified Importance and Performance Matrix Analysis</i> (IPMA)....	56
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Screening Question</i> .....	58
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	60
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	62
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji/Pendapatan.....	64
Gambar 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Aplikasi .....	65
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi/Minggu .....	66
Gambar 4.10 Garis Kontinum Variabel <i>Site Organization</i> .....	68
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel <i>Reliability</i> .....	70
Gambar 4.12 Garis Kontinum Variabel <i>Responsiveness</i> .....	72
Gambar 4.13 Garis Kontinum Variabel <i>Usefriendliness</i> .....	73
Gambar 4.14 Garis Kontinum Variabel <i>Personal Need</i> .....	75
Gambar 4.15 Garis Kontinum Variabel <i>Efficiency</i> .....	76
Gambar 4.16 Garis Kontinum Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i> .....	78
Gambar 4.17 Garis Kontinum Variabel <i>E-Customer Loyalty</i> .....	79
Gambar 4.18 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	80
Gambar 4.19 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	86

Gambar 4.20 Hasil *Importance and Performance Matrix Analysis* (IPMA) ..... 95