

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Bank Mandiri .....	1
Gambar 1.2 Logo New Livin' by Mandiri Mobile banking.....	3
Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2018-2022) .....	5
Gambar 1.4 Jumlah Kepemilikan Perangkat.....	6
Gambar 1.5 Nilai Transaksi ATM dan Livin'by Mandiri.....	8
Gambar 1.6 Rating Aplikasi New Livin'by Mandiri Mobile banking.....	10
Gambar 1.7 Performa Terbaik Mobile banking 10 Bank Tahun 2020-2021 (%) .	14
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	49
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	59
Gambar 3.3 Evaluasi Model Pengukuran.....	60
Gambar 3.4 Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA).....	62
Gambar 4.1 Gambaran Electronic customer loyalty pada Garis Kontinum.....	73
Gambar 4.2 Gambaran Electronic customer satisfaction Pada Garis Kontinum ..	75
Gambar 4.3 Gambaran Efficiency Pada Garis Kontinum.....	76
Gambar 4.4 Gambaran Personal need Pada Garis Kontinum .....	78
Gambar 4.5 Gambaran Reliability Pada Garis Kontinum.....	80
Gambar 4.6 Gambaran Responsiveness Pada Garis Kontinum .....	81
Gambar 4.7 Gambaran Site organization Pada Garis Kontinum .....	83
Gambar 4.8 Gambaran User friendliness Pada Garis Kontinum .....	85
Gambar 4.9 Model Kerangka Konseptual.....	87
Gambar 4.10 Model Kerangka Konseptual (Outer Model) .....	88
Gambar 4.11 Kerangka Konseptual Inner Model .....	94
Gambar 4.12 Hasil IPMA .....	100