

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Bank Mandiri.....	1
Gambar 1.2 Bank Mandiri Mendapatkan Penghargaan <i>The Best Domestic Bank in Indonesia</i> 2022.....	2
Gambar 1.3 Laba Bersih Bank BUMN .....	3
Gambar 1.4 Grafik Pertumbuhan Kredit Bank Mandiri Dari Tahun 2019-2021 .....	3
Gambar 1.5 Jumlah Dan Aset Bank Digital Di Indonesia Tahun 2021 .....	5
Gambar 1.6 Hype Branch Bank Mandiri.....	6
Gambar 1.7 Livin by Mandiri dan Kopra by Mandiri.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	37
Gambar 3.2 Teknik Sampling.....	40
Gambar 3.3 Garis Kontinum Persentase .....	44
Gambar 4.12 Garis Kontinum Customer Experience Management .....	62
Gambar 4.13 Garis Kontinum Customer Loyalty.....	64