

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