

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Lingkup Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penelitian.....	14
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>15</b>
2.1 Layanan Perbankan <i>Digital (Digital Banking)</i> .....	15
2.2 <i>Mobile Banking</i> .....	18
2.3 Perilaku Konsumen ( <i>Customer Behavior</i> ) .....	22
2.3.1 Pengalaman Konsumen ( <i>Customer Experience</i> ) .....	29

2.3.2 Perspektif Pengalaman Konsumen.....	31
2.3.3 Proposi Konsumen ( <i>Customer Proposition</i> ) .....	32
2.3.4 Pengalaman Konsumen dalam Sektor Perbankan.....	34
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu.....	35
2.5 Kerangka Penelitian.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.3 Instrumen Penelitian.....	40
3.4 Metode Analisis Data.....	41
3.5 Metode Validitas Data.....	43
3.6 Profil Bank Mandiri.....	43
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Pelaksanaan Penelitian.....	46
4.2 Pembahasan Penelitian.....	48
4.2.1 Pertimbangan Nasabah Bank Mandiri Belum Menggunakan Aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i> .....	49
4.2.1.1 Jaringan/ <i>Server Livin' by Mandiri</i> Beberapa Kali <i>Down</i> /Terganggu serta Kendala Keamanan Aplikasi.....	52
4.2.1.2 Tampilan Menu <i>Livin' by Mandiri</i> Terlalu Lengkap/Kompleks dan Belum <i>User Friendly</i> .....	54

## 4.2.2 Masukan Nasabah Livin' by Mandiri Untuk Optimalisasi Penggunaan *Livin' by*

<i>Mandiri</i> .....	57
4.2.2.1 Aplikasi Mobile Banking dengan Jaringan yang Stabil dan Aman.....	58
4.2.2.2 Aplikasi Mobile Banking dengan Opsi Mudah dan <i>User Friendly</i> .....	61
4.2.3 Perbandingan Aplikasi <i>Mobile Banking Livin' by Mandiri</i> dengan <i>Mobile Banking Bank Lain</i> .....	64
4.2.3.1 Pertimbangan Nasabah Membuka Rekening di Beberapa Bank.....	65
4.2.3.2 Kelebihan <i>Mobile Banking Bank Lainnya</i> .....	68
4.2.4 Solusi dari Narasumber dalam Peningkatan Penggunaan <i>Livin' by Mandiri</i> .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan.....	82
5.1.1 Penyebab Pengguna <i>Livin' by Mandiri</i> Belum Optimal Menggunakannya.....	82
5.1.2 Perbandingan Implementasi Layanan <i>Livin' by Mandiri</i> dengan <i>Mobile Banking Bank Lainnya</i> .....	82
5.1.3 Solusi Solusi Pelayanan <i>Livin' by Mandiri</i> untuk meningkatkan Penggunaannya...	83
5.2 Saran.....	84
5.2.1 Saran Akademis.....	84
5.2.2 Saran Praktis.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>90</b>

1. Hasil Wawancara Penelitian.....	90
2. Anotasi Data.....	110
3. Buku Koda.....	120
4. Thick Description.....	122