

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	viii
Abstrak	ix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Lingkup Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II. Landasan Teori	12
2.1 <i>Digital Banking</i>	12
2.2 Perjalanan Pelanggan	13
2.3 <i>UTAUT Model</i>	15
2.4 Pengalaman Pelanggan	18
2.5 Perilaku Konsumen	20
2.6 <i>Empathy Map</i>	24
2.7 Kajian Peneliti Terdahulu	26
2.8 Kerangka Penelitian	27
BAB III. Metode Penelitian.....	28
3.1 Desain Penelitian	28

3.2 Metode Pengumpulan Data	28
3.3 Narasumber	31
3.4 Instrumen Penelitian.....	31
3.5 Metode Analisis Data.....	33
3.6 Profil Bank Mandiri	34
BAB IV. Hasil dan Pembahasan.....	37
4.1 Pelaksanaan Penelitian.....	37
4.2 Pembahasan Penelitian	40
4.2.1 Identifikasi Faktor-Faktor yang Menjadi Pertimbangan Nasabah Menggunakan Aplikasi Livin' KPR	41
4.2.2 Kendala yang Dihadapi Nasabah Saat Menggunakan Aplikasi Livin' KPR.....	54
4.2.3 Harapan Narasumber dalam Peningkatan Layanan Livin' KPR	58
4.2.4 Strategi Pelayanan yang Diterapkan Bank Mandiri	71
BAB V. Penutup	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Implikasi	80
5.2.1 Implikasi Praktik.....	80
5.2.2 Implikasi Akademik.....	81
6.3 Keterbatasan.....	81
6.4 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	88



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Daftar Narasumber Penelitian	31
Tabel 3.2 Protokol Wawancara Mendalam Semi Terstruktur Individual	32
Tabel 4.1 Dokumentasi Narasumber Penelitian	39
Tabel 4.2 Daftar Narasumber Pegawai Bank Mandiri	40
Tabel 4.3 Sumber Informasi Livin' KPR	42
Tabel 4.4 Pertimbangan Menggunakan Livin' KPR	47
Tabel 4.5 Pengalaman Menggunakan Livin' KPR	50
Tabel 4.6 Pemberian Rekomendasi Livin' KPR	53
Tabel 4.7 Kendala yang Dihadapi Nasabah	55
Tabel 4.8 Harapan Narasumber Untuk Livin' KPR	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Backlog</i> Kepemilikan Rumah di Indonesia Tahun 2018-2045	2
Gambar 1.2 Perkembangan Indeks Harga Properti Residensial (IHPR) Tahun 2020-2025	3
Gambar 1.3 Persentase Skema Pembiayaan Konsumen Membeli Properti Residensial	4
Gambar 1.4 Persentase Pertumbuhan KPR Tahun 2020-2025	6
Gambar 1.5 Pangsa Pasar KPR di Indonesia posisi April 2025	6
Gambar 1.6 Jumlah Nasabah Aktif Livin' by Mandiri posisi Desember 2024	7
Gambar 1.7 Perbandingan Pencairan KPR Regular dan Livin' KPR	8
Gambar 2.1 <i>UTAUT2 Model</i>	15
Gambar 2.2 <i>Model of Consumer Behaviour</i>	21
Gambar 2.3 <i>Empathy Map Canvas</i>	25
Gambar 3.1 Diagram Alur Proses Penelitian	30
Gambar 4.1 Diagram Kepuasan 10 Narasumber	76