

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kondisi Umum/Deskripsi Topik Penelitian	7
2.2. Landasan Teori	10
2.3. Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Jenis dan Sumber Data	22
3.2. Populasi dan Sampel	23
3.2.1. Populasi.....	23
3.2.2. Sampel.....	23

3.3.	Definisi Operasional Dimensi	25
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	26
3.5.	Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1.	Deskripsi Data.....	35
4.2.	Hasil Analisis Data	45
4.2.1.	Uji Validitas.....	45
4.2.2.	Uji Reliabilitas	59
4.2.3.	Uji Statistik Deskriptif	62
4.2.4.	Interprestasi dan Pembahasan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran dan Rekomendasi	87
a)	Bagi pihak Bank Mandiri	87
b)	Bagi penelitian selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA.....		89
LAMPIRAN.....		95

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Dimensi	25
Tabel 3. 2 Pengukuran Skala likert Likert.....	27
Tabel 3. 3 Questionnaire Table.....	31
Tabel 3. 4 Tabel Kuesioner.....	32
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden (Hasil Pilot Test)	37
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	38
Tabel 4. 3 Usia Responden (Hasil Pilot Test).....	38
Tabel 4. 4 Usia Responden.....	39
Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden (Hasil Pilot Test)	40
Tabel 4. 6 Pekerjaan Responden	41
Tabel 4. 7 Asal Wilayah Responden (Hasil Pilot Test).....	42
Tabel 4. 8 Asal Wilayah Responden.....	43
Tabel 4. 9 Penghasilan Responden (Hasil Pilot Test).....	44
Tabel 4. 10 Penghasilan Responden.....	45
Tabel 4. 11 Uji Validitas Dimensi E-Trust r hitung dan r tabel (Hasil Pilot Test). 49	
Tabel 4. 12 Uji Validitas Dimensi E-Trust r hitung dan r tabel.....	50
Tabel 4. 13 Uji Validitas Dimensi E-Service Quality r hitung dan r tabel (Hasil Pilot Test)	52
Tabel 4. 14 Uji Validitas Dimensi E-Service Quality r hitung dan r tabel	53
Tabel 4. 15 Uji Validitas Dimensi Price Perception r hitung dan r tabel (Hasil Pilot Test).....	54
Tabel 4. 16 Uji Validitas Dimensi Price Perception r hitung dan r tabel.....	55
Tabel 4. 17 Uji Validitas Dimensi E-Satisfaction r hitung dan r tabel (Hasil Pilot Test).....	57
Tabel 4. 18 Uji Validitas Dimensi E-Satisfaction r hitung dan r tabel	57
Tabel 4. 19 Tabel Reliabilitas	61
Tabel 4. 20 Hasil Uji Reliabilitas (Pilot Test)	61
Tabel 4. 21 Hasil Statistik Deskriptif Dimensi E-Trust	62
Tabel 4. 22 Hasil Frekuensi Dimensi E-Trust	62
Tabel 4. 23 Hasil Statistik Deskriptif Dimensi E-Service Quality	67

Tabel 4. 24 Hasil Frekuensi Dimensi E-Service Quality	67
Tabel 4. 25 Hasil Statistik Deskriptif Dimensi Price Perception	71
Tabel 4. 26 Hasil Frekuensi Dimensi Price Perception.....	72
Tabel 4. 27 Hasil Statistik Deskriptif Dimensi E-Satisfaction.....	76
Tabel 4. 28 Hasil Frekuensi Dimensi E-Satisfaction	76
Tabel 4. 29 Tabel Frekuensi Dimensi E-Trust.....	81
Tabel 4. 30 Tabel Frekuensi Dimensi E-Service Quality	82
Tabel 4. 31 Tabel Frekuensi Dimensi Price Perception	83
Tabel 4. 32 Tabel Frekuensi Dimensi E-Satisfaction	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Pernyataan Penelitian	95
Lampiran 1. 2 Data Demografis dan Geografis	96
Lampiran 1. 3 Kuesioner Pernyataan Penelitian	97
Lampiran 1. 4 Tabulasi Data	100
Lampiran 1. 5 Bukti Ulasan Aplikasi Livin' by Mandiri pada Aplikasi Google PlayStore	107
Lampiran 1. 6 Tren Pertumbuhan dan Dominasi Skala Usaha	108
Lampiran 1. 7 Konsentrasi Wilayah UMKM Tahun 2025	108