

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Lingkup Penelitian .....	11
1.7 Sistematika Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Perilaku Konsumen ( <i>Customer Behaviour</i> ) .....	13
2.1.2 Pengalaman Pelanggan ( <i>Customer Experience</i> ) .....	21
2.1.3 Nilai Pelanggan ( <i>Customer Value</i> ) .....	27
2.1.4 Mobile Banking .....	31
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Kerangka Penelitian .....	36



<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Desain Penelitian.....	37
3.2 Metoda Pengumpulan Data .....	37
3.3 Instrumen Penelitian.....	39
3.4 Metoda Analisis Data .....	40
3.5 Metode Validitas Data.....	41
3.6 Profil Perusahaan .....	42
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Pelaksanaan Penelitian .....	44
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	45
4.2.1 Faktor – Faktor yang Menyebabkan Pengguna Mobile Banking Belum Optimal Menggunakan BNI Mobile Banking. ....	45
4.2.2 Alasan Penyebab Faktor – Faktor yang Menyebabkan Pengguna Belum Optimal Menggunakan BNI Mobile Banking .....	54
4.2.3 Perbandingan Implementasi Layanan BNI Mobile Banking dengan <i>Mobile Banking</i> Milik Pesaing.....	65
4.2.4 Solusi Perbaikan Dari Pengalaman Pengguna Untuk Dapat Meningkatkan Penggunaan BNI Mobile Banking.....	78
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>89</b>
5.1 Simpulan .....	89
5.1.1 Faktor – Faktor yang Menyebabkan Pengguna Mobile Banking Belum Optimal Menggunakan BNI Mobile Banking .....	89
5.1.2 Alasan Penyebab Faktor – Faktor yang Menyebabkan Pengguna Belum Optimal Menggunakan BNI Mobile Banking .....	89
5.1.3 Perbandingan Implementasi Layanan BNI Mobile Banking dengan <i>Mobile Banking</i> Milik Pesaing.....	89
5.1.4 Solusi Perbaikan Dari Pengalaman Pengguna Untuk Dapat Meningkatkan Penggunaan BNI Mobile Banking.....	90



<b>5.2 Saran</b> .....	<b>90</b>
5.2.1 Saran Akademis .....	90
5.2.2 Saran Praktis .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>94</b>