

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error
.....	! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	Error
.....	! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error
.....	! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error
.....	! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	7
BAB I PENDAHULUAN.....	Error
.....	! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN.....	Error
.....	! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Definisi Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.1.2	Fungsi Manajemen.....	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.1.3	Tujuan Manajemen	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.1.4	Karakteristik dan Nilai - Nilai Manajemen	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.1.5	Unsur – Unsur Manajemen	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.1.6	Level Manajemen	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.1.7	Bidang – bidang Manajemen	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.1.8	Manajemen Modern.....	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.2	Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.2.2	Fungsi Manajemen Pemasaran	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.2.3	Tujuan Pemasaran.....	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.2.4	Masalah – Masalah dalam Pemasaran	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.2.5	Bauran Pemasaran	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.2.6	Strategi Pemasaran.....	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.2.7	Pemasaran Era Industri 4.0	Erro
			r! Bookmark not defined.
2.1.3	Kepercayaan.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.3.1	Pengertian Kepercayaan Error!
		Bookmark not defined.
2.1.3.2	Indikator Kepercayaan Nasabah Error!
		Bookmark not defined.
2.1.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	Error!
		Bookmark not defined.
2.1.4.1	Shared Value..... Error!
		Bookmark not defined.
2.1.4.2	Communication..... Error!
		Bookmark not defined.
2.1.5	Mobile Banking	Error!
		Bookmark not defined.
2.1.5.1	Pengertian Mobile Banking Error!
		Bookmark not defined.
2.1.6	Penelitian Terdahulu yang Relevan	Error!
		Bookmark not defined.
2.2	Kerangka Pemikiran	Error!
		Bookmark not defined.
2.2.1	Pengaruh <i>Shared Value</i> terhadap Kepercayaan	Error!
		Bookmark not defined.
2.2.2	Pengaruh <i>Communication</i> terhadap Kepercayaan	Error!
		Bookmark not defined.
2.2.3	Pengaruh <i>Shared Value</i> dan <i>Communication</i> terhadap Kepercayaan.....	Error!
		Bookmark not defined.
2.3	Hipotesis Penelitian	Error!
		Bookmark not defined.

BAB III METODE PENELITIAN
..... **Error!**

		Bookmark not defined.
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan.....	Error!
		Bookmark not defined.
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	Error!
		Bookmark not defined.
3.2.1	Definisi Variabel.....	Error!
		Bookmark not defined.
3.3.1	Operasionalisasi Variabel	Error!
		Bookmark not defined.
3.3	Populasi dan Sampel.....	Error!
		Bookmark not defined.

3.3.2	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Analisis Asosiatif atau Verifikatif	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.1	Analisis Pengaruh <i>Shared Value</i> (X_1) terhadap Kepercayaan (Y) dan <i>Communication</i> (X_2) terhadap Kepercayaan (Y)	Error! Bookmark not defined.
	Error! Bookmark not defined.
	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.2	Analisis Pengaruh <i>Shared Value</i> (X_1) dan <i>Communication</i> (X_2) terhadap Kepercayaan (Y)	Error! Bookmark not defined.
	Error! Bookmark not defined.
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
	Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1	Profil Singkat Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2	Visi dan Misi.....	Error! Bookmark not defined.
	Error! Bookmark not defined.

4.1.1.3	Struktur Organisasi	Error!
			Bookmark not defined.
4.1.2	Karakteristik Responden.....		Error!
			Bookmark not defined.
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error!
			Bookmark not defined.
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	Error!
			Bookmark not defined.
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error!
			Bookmark not defined.
4.1.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	Error!
			Bookmark not defined.
4.1.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri	Error!
			Bookmark not defined.
4.1.2.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri	Error!
			Bookmark not defined.
4.1.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	Error!
			Bookmark not defined.
4.1.3	Deskripsi Variabel yang diteliti		Error!
			Bookmark not defined.
4.1.3.1	Deskripsi Variabel X ₁ (<i>Shared Value</i>).....	Error!
			Bookmark not defined.
4.1.3.2	Deskripsi Variabel X ₂ (<i>Communication</i>).....	Error!
			Bookmark not defined.
4.1.3.3	Deskripsi Variabel Y (Kepercayaan).....	Error!
			Bookmark not defined.

4.1.3.4	Rekapitulasi Penelitian Error!
		Bookmark not defined.
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	Error!
		Bookmark not defined.
4.1.4.1	Hasil Penelitian Pengaruh <i>Shared Value</i> terhadap Kepercayaan pada Mobile Banking Livin' by Mandiri Error!
		Bookmark not defined.
4.1.4.2	Hasil Penelitian Pengaruh <i>Communication</i> terhadap Kepercayaan pada Mobile Banking Livin' by Mandiri Error!
		Bookmark not defined.
4.1.4.3	Hasil Penelitian Pengaruh <i>Shared Value</i> dan <i>Communication</i> terhadap Kepercayaan pada Mobile Banking Livin' by Mandiri Error!
		Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan	Error!
		Bookmark not defined.
4.2.1	Pengaruh <i>Shared Value</i> terhadap Kepercayaan pada <i>Mobile Banking Livin' by Mandiri</i>	Error!
		Bookmark not defined.
4.2.2	Pengaruh <i>Communication</i> terhadap Kepercayaan pada <i>Mobile Banking Livin' by Mandiri</i>	Error!
		Bookmark not defined.
4.2.3	Pengaruh <i>Shared Value</i> dan <i>Communication</i> terhadap Kepercayaan pada <i>Mobile Banking Livin' by Mandiri</i>	Error!
		Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error!
		Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error!
		Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error!
		Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error!
		Bookmark not defined.
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....		Error!
		Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Fungsi-fungsi Manajemen Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 3.2	Pembobotan Nilai dan Jawaban..... Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Tingkat Koefisien Korelasi..... Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 3.4	Tingkat Koefisien Korelasi..... Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.1	Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.2	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mobile Banking Livin' by Mandiri sangat menjaga kerahasiaan data nasabah Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mobile Banking Livin' by Mandiri memiliki sistem pengontrol transaksi dengan mengaktifkan layanan info via SMS atau Email sehingga kerahasiaan transaksi lebih terjamin..... Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mobile Banking Livin' by Mandiri memiliki standar keamanan internasional Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Mobile Banking Livin' by Mandiri membantu nasabah untuk bertransaksi dimanapun Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mobile Banking Livin' by Mandiri tidak menjual data nasabah.....	

	Erro
	r! Bookmark not defined.	
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mobile Banking Livin' by Mandiri menjamin tidak adanya kebocoran data nasabah...	
	
	Erro
	r! Bookmark not defined.	
Tabel 4.8	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Shared Value</i>	
	
	Erro
	r! Bookmark not defined.	
Tabel 4.9	Klasifikasi Interpretasi.....	
	
	Erro
	r! Bookmark not defined.	
Tabel 4.10	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan tarif jasa layanan Mobile Banking Livin' by Mandiri jelas.....	
	
	Erro
	r! Bookmark not defined.	
Tabel 4.11	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan informasi suku bunga yang terdapat di Mobile Banking Livin' by Mandiri transparan	
	
	
	Erro
	r! Bookmark not defined.	
Tabel 4.12	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mobile Banking Livin' by Mandiri memiliki respon yang baik dalam menanggapi keluhan nasabah	
	
	Erro
	r! Bookmark not defined.	
Tabel 4.13	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mobile Banking Livin' by Mandiri cepat mengatasi permasalahan teknis lainnya	
	
	Erro
	r! Bookmark not defined.	
Tabel 4.14	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mobile Banking Livin' by Mandiri memudahkan transaksi bagi nasabah.....	
	
	Erro
	r! Bookmark not defined.	
Tabel 4.15	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mobile Banking Livin' by Mandiri selalu memberikan informasi terkini	
	
	Erro
	r! Bookmark not defined.	
Tabel 4.16	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Communication</i>	
	
	Erro
	r! Bookmark not defined.	

Tabel 4.17	Klasifikasi Interpretasi.....	Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.18	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pelayanan Mobile Banking Livin' by Mandiri memiliki kinerja dan layanan yang memuaskan.....	Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.19	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Nasabah dapat mengandalkan Mobile Banking Livin' by Mandiri dalam melakukan transaksi dimanapun	Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.20	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan informasi yang diberikan Mobile Banking Livin' by Mandiri jujur dan dapat dipercaya.....	Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.21	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan nasabah merasa aman dan nyaman melakukan transaksi menggunakan m-banking Livin' by Mandiri	Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.22	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mobile Banking Livin' by Mandiri memiliki kepedulian terhadap permasalahan yang terjadi pada nasabahnya.....	Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.23	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mobile Banking Livin' by Mandiri memberikan solusi yang tepat ketika ada permasalahan yang dialami terkait urusan layanannya	Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.24	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mobile Banking Livin' by Mandiri memiliki reputasi yang baik	Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.25	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Nasabah memiliki kepercayaan pada m-banking Livin' by Mandiri untuk menyimpan sejumlah dana yang dimiliki.....	Erro r! Bookmark not defined.
Tabel 4.26	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan	Erro r! Bookmark not defined.

Tabel 4.27	Klasifikasi Interpretasi.....	Erro
	r! Bookmark not defined.
Tabel 4.28	Rekapitulasi Hasil Jawaban Variabel X_1 , X_2 dan Y	Erro
	r! Bookmark not defined.
Tabel 4.29	Rekap Data Variabel <i>Shared Value</i> dan Kepercayaan	Erro
	r! Bookmark not defined.
Tabel 4.30	Tingkat Koefisien Korelasi <i>Shared Value</i>	Erro
	r! Bookmark not defined.
Tabel 4.31	Rekap Data Variabel <i>Communication</i> dan Kepercayaan	Erro
	r! Bookmark not defined.
Tabel 4.32	Tingkat Koefisien Korelasi <i>Communication</i>	Erro
	r! Bookmark not defined.
Tabel 4.33	Rekap Data Variabel <i>Shared Value</i> , <i>Communication</i> dan Kepercayaan	Erro
	r! Bookmark not defined.
Tabel 4.34	Tingkat Koefisien Korelasi <i>Shared Value</i> , <i>Communication</i> dan Kepercayaan	Erro
	r! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian.....	Erro r! Bookmark not defined.
Gambar 3.1	Langkah-langkah Penelitian	Erro r! Bookmark not defined.
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT Bank Mandiri Cabang Ciamis	Erro r! Bookmark not defined.
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Erro r! Bookmark not defined.
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Erro r! Bookmark not defined.
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Erro r! Bookmark not defined.
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan....	Erro r! Bookmark not defined.
Gambar 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	Erro r! Bookmark not defined.
Gambar 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri	Erro r! Bookmark not defined.
Gambar 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Livin' by Mandiri.....	Erro r! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Surat Keterangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3	Surat Keterangan Bimbingan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5	Penyebaran Kuesioner Survey via <i>Online</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6	Dokumentasi Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7	Dokumentasi Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9	Kuesioner Survey	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10	Rekap Data Identitas Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11	Rekap Data <i>Shared Value</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12	Rekap Data <i>Communication</i>	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13	Rekap Data Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14	Hasil Korelasi data SPSS	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 15	Regresi tiap Variabel Hasil SPSS.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 17	Tabel Distribusi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 18	Tabel Distribusi F.....	Error! Bookmark not defined.

