

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. 1 Tampilan <i>Website</i> Bearpath	4
Gambar 2.3. 1 Relasi Kepuasan dengan Loyalitas.....	10
Gambar 2.3. 2 CRM sebagai aktivitas <i>cross-functional</i>	14
Gambar 2.3. 3 Kerangka strategis CRM.....	15
Gambar 2.3. 4 eTOM level 0	16
Gambar 2.3. 5 eTOM level 1	17
Gambar 2.3. 6 eTOM level 2	18
Gambar 2.3. 7 Turunan <i>Customer Interface Management</i>	18
Gambar 2.4. 1 Roda Teknik Peningkatan	23
Gambar 3.1. 1 Model Konseptual	27
Gambar 3.2. 1 Sistematika Pemecahan Masalah	28
Gambar 3.2. 2 Sistematika Pemecahan Masalah Lanjutan	29
Gambar 4.1 1 Proses Bisnis level 1.....	32
Gambar 4.1 2 Proses Bisnis Eksisting Bearpath via sosial media	33
Gambar 4.1 3 Proses Bisnis Order Eksisting via <i>website</i>	34
Gambar 4.1 4 Proses Bisnis Order Eksisting via <i>website</i> lanjutan	35
Gambar 4.1 5 Proses Bisnis Pembelian di Toko.....	37
Gambar 4.1 6 Logo Perusahaan	38
Gambar 4.1 7 Struktur Organisasi.....	38
Gambar 5.2. 1 Hasil Rancangan Usulan Proses Bisnis Pemesanan Produk Custom	46
Gambar 5.2. 2 Gambaran Database Data Penjualan Produk.....	47
Gambar 5.2. 3 Gambaran Database Usulan Rekap Pembelian Pelanggan	48

Gambar 5.2. 4 Tampilan Interface Eksisting Website	49
Gambar 5.2. 5 Gambaran Penambahan Opsi Laman Komplain	50
Gambar 5.2. 6 Gambaran Penambahan Laman Komplain.....	50