

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Logo Perusahaan .....  | 2  |
| Gambar 1. 2 Logo Merek Perusahaan.....   | 3  |
| Gambar 1. 3 Struktur Organisasi CV. Ahyar Sugema .....   | 4  |
| Gambar 1. 4 Produk Pashmina Rajut KRB.ID.....  | 4  |
| Gambar 1. 5 Online Shopping VS In-store Shopping.....  | 7  |
| Gambar 1. 6 Situs E-Commerce dengan Jumlah Pengunjung Terbanyak di Indonesia (Kuartal I 2022)..... | 8  |
| Gambar 1. 7 Top Penjualan Pashmina Rajut .....   | 9  |
| Gambar 1. 8 Data Penjualan 2022.....   | 12 |
| Gambar 1. 9 Pra-Kuesioner.....   | 12 |
| Gambar 1. 10 Pra-Kuesioner.....  | 13 |
| Gambar 1. 11 Pra-Kuesioner.....  | 13 |
| Gambar 1. 12 Pra-Kuesioner.....  | 14 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....  | 41 |
| Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....   | 49 |
| Gambar 3. 2 Klasifikasi Persentase dalam Garis Kontinum .....                                      | 57 |
| Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                | 66 |
| Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....  | 66 |
| Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                    | 67 |
| Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....                          | 67 |
| Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....                                     | 68 |
| Gambar 4. 6 Posisi <i>Customer Relationship Management</i> Pada Garis Kontinum.....                | 75 |
| Gambar 4. 7 Posisi <i>Customer Satisfaction</i> Pada Garis Kontinum .....                          | 78 |
| Gambar 4. 8 Posisi <i>Customer Brand Loyalty</i> Pada Garis Kontinum.....                          | 82 |
| Gambar 4. 9 <i>Outer Model</i> Structural Equation Modelling .....                                 | 86 |
| Gambar 4. 10 Hasil Boosttrapping.....  | 90 |