

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Logo Perusahaan .....   | 2  |
| Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Perusahaan .....                                | 5  |
| Gambar 1. 3 Jumlah Pengguna <i>Smartphone</i> di Indonesia .....                | 6  |
| Gambar 1. 4 Penjualan <i>Smartphone</i> di Indonesia tahun 2015 .....           | 7  |
| Gambar 1. 5 CRM Samsung <i>Service Center</i> Cimahi .....                      | 9  |
| Gambar 2. 1 Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan serta Performa Bisnis .....        | 15 |
| Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran .....  | 36 |
| Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian .....  | 46 |
| Gambar 3. 2 Klasifikasi Kategori Penilaian Persentasi dalam Garis Kontinum .... | 56 |
| Gambar 4. 1 Posisi Sub Variabel Manusia ( $X_1$ ) pada Garis Kontinum .....     | 69 |
| Gambar 4. 2 Posisi Sub Variabel Proses ( $X_2$ ) pada Garis Kontinum .....      | 73 |
| Gambar 4. 3 Posisi Sub Variabel Teknologi ( $X_3$ ) pada Garis Kontinum .....   | 76 |
| Gambar 4. 4 Posisi CRM pada Garis Kontinum .....                                | 77 |
| Gambar 4. 5 Posisi Loyalitas Pelanggan (Y) pada Garis Kontinum .....            | 80 |
| Gambar 4. 6 Uji <i>Normality Probability Plot</i> .....                         | 81 |
| Gambar 4. 7 Uji Hetrokedastisitas .....   | 83 |