

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 PT. Kimia Farma Tbk	1
Gambar 1. 2 Core Values BUMN AKHLAK.....	2
Gambar 1. 3 <i>Kimia Farma Mobile</i>	3
Gambar 1. 4 <i>Kimia Farma Mobile Interface</i>	3
Gambar 1. 5 Penetrasi Pengguna Internet Tahun 2019-2020	4
Gambar 1. 6 <i>The Rise & The Fall</i> Berbagai Industri Akibat Covid-19.....	7
Gambar 1. 7 Instagram <i>Kimia Farma Mobile</i>	11
Gambar 1. 8 Review <i>Kimia Farma Mobile, Halodoc, Alodokter, dan SehatQ</i>	13
 Gambar 2. 1 Perceptual Mapping: Persepsi Konsumen & Rencana Reposisi Merek	 29
Gambar 2. 2 Model Konseptual Penelitian.....	51
 Gambar 3. 1 Sistematika Penyelesaian Masalah	 69
Gambar 3. 2 Sistematika Penyelesaian Masalah (Bagian Lanjutan)	70
Gambar 3. 3 Skor <i>Continuum</i>	80
Gambar 3. 4 Langkah - Langkah dalam <i>Multidimensional Scaling</i>	81
 Gambar 4. 1 Garis <i>Continuum</i> Dimensi <i>Efficiency</i>	 93
Gambar 4. 2 Garis <i>Continuum</i> Dimensi <i>Fulfilment</i>	95
Gambar 4. 3 Garis <i>Continuum</i> Dimensi <i>System Availability</i>	97
Gambar 4. 4 Garis <i>Continuum</i> Dimensi <i>Privacy</i>	99
Gambar 4. 5 Garis <i>Continuum</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	102
Gambar 4. 6 Garis <i>Continuum</i> Dimensi <i>Compensation</i>	104
Gambar 4. 7 Garis <i>Continuum</i> Dimensi <i>Contact</i>	106
Gambar 4. 8 Garis <i>Continuum</i> Dimensi <i>Reliability</i>	108
Gambar 4. 9 <i>Perceptual Mapping</i> Seluruh Indikator	112
Gambar 4. 10 Peta <i>Positioning</i> Dimensi Variabel <i>Efficiency</i>	116
Gambar 4. 11 Peta <i>Positioning</i> Dimensi Variabel <i>Fulfilment</i>	119

Gambar 4. 12 Peta <i>Positioning</i> Dimensi Variabel <i>Sytem Availability</i>	122
Gambar 4. 13 Peta <i>Positioning</i> Dimensi Variabel <i>Privacy</i>	125
Gambar 4. 14 Peta <i>Positioning</i> Dimensi Variabel <i>Responsiveness</i>	128
Gambar 4. 15 Peta <i>Positioning</i> Dimensi Variabel <i>Compensation</i>	131
Gambar 4. 16 Peta <i>Positioning</i> Dimensi Variabel <i>Contact</i>	134
Gambar 4. 17 Peta <i>Positioning</i> Dimensi Variabel <i>Reliability</i>	137
Gambar 4. 18 Ulasan Pengguna Aplikasi <i>m-Health Kimia Farma Mobile</i> terkait <i>Efficiency</i>	145
Gambar 4. 19 Ulasan Pengguna Aplikasi <i>m-Health Kimia Farma Mobile</i> terkait <i>Fulfilment</i>	147
Gambar 4. 20 Ulasan Pengguna Aplikasi <i>m-Health Kimia Farma Mobile</i> terkait <i>Sytem Availability</i>	150
Gambar 4. 21 Beranda Situs Aplikasi <i>m-Health Halodoc</i> dan <i>Alodokter</i>	152
Gambar 4. 22 Ulasan Pengguna Aplikasi <i>m-Health Kimia Farma Mobile</i> terkait <i>Responsiveness</i>	155
Gambar 4. 23 Ulasan Pengguna Aplikasi <i>m-Health Kimia Farma Mobile</i> terkait <i>Contact</i>	158
Gambar 4. 24 Media Sosial <i>Instagram</i> Aplikasi <i>m-Health Halodoc, Alodokter, SehatQ, dan Kimia Farma Mobile</i>	159