

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|-------------|--|
| Gambar 1.1 | Grafik Penjualan PT. RDS dalam 36 Bulan Terakhir5 |
| Gambar 2.1 | Konsep Kerangka Penelitian CRM, Kepuasan, dan Loyalitas45 |
| Gambar 3.1 | Desain Penelitian Analisis <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas48 |
| Gambar 4.1 | Logo Perusahaan61 |
| Gambar 4.2 | Struktur Organisasi62 |
| Gambar 4.3 | Model Keseluruhan <i>Standardized Solution</i>71 |
| Gambar 4.4 | Model Keseluruhan <i>T-Value</i>72 |
| Gambar 4.5 | Model Pengukuran CRM.....73 |
| Gambar 4.6 | Model Pengukuran Kepuasan.....75 |
| Gambar 4.7 | Model Pengukuran Loyalitas.....76 |
| Gambar 4.8 | Persamaan Struktural77 |
| Gambar 4.9 | Model Struktural <i>Standardized Solution</i>78 |
| Gambar 4.10 | Model Struktural <i>T-Value</i>78 |
| Gambar 4.11 | Hasil Pengaruh Tidak Langsung80 |

