

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Total audit <i>market Indonsesia brand share by Channel</i>	11
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Sony Secara Global	49
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Sony Mobile Indonesia	50
Gambar 4.3 : Logo Sony	51
Gambar 4.4 : Pencarian salah satu <i>Sony Store</i> di Indonesia	56
Gambar 4.5 : <i>Complaint</i> Petisi	65
Gambar 4.6 : Gambar Petisi	68
Gambar 4.7 : <i>Campaign Sony Service Center</i>	69
Gambar 4.8 : Sony Mobile Indonesia, pemilik akun Giovan Pangku	72
Gambar 4.9 : Total pelanggan yang diperoleh dari narasumber	73
Gambar 4.10 : Pelanggan menandatangani surat pernyataan closing complaint	74
Gambar 4.11 : Formulir validasi CSO kepada pelanggan untuk Peacemaker Program ..	76
Gambar 4.12 : Pelanggan di Roxy Mas yang puas dengan <i>Peacemaker</i>	77
Gambar 4.13 : Pelanggan yang menerima <i>gimmick</i> secara langsung	80