

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Keseimbangan dalam Kemampuan Strategis CRM.....	20
2.2. Komponen Strategi CRM.....	25
2.3. <i>Framework</i> CRM.....	29
2.4. Tahap Pembentukan Loyalitas.....	35
2.5. Jenis Loyalitas.....	37
2.6. Kerangka Pikir Penelitian.....	46
4.1. Logo PT. POS Indonesia (Persero).....	68
4.2. Struktur Organisasi PT. POS Indonesia (Persero).....	70
4.3. Struktur Organisasi PT. POS Indonesia (Persero) Kantor POS Besar Medan.....	71
4.4. <i>Scatterplot</i> Regresi Standar Residu.....	97

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY