

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Provider Internet Terbanyak Digunakan di Indonesia .....	2
Gambar 1. 2 Lokasi Penelitian.....	8
Gambar 2. 1 <i>Media Richness Theory</i> .....	9
Gambar 2. 2 Perbedaan Multichannel dan Omnichannel .....	15
Gambar 4. 1 <i>Customer Journey</i> .....	40
Gambar 4. 2 <i>Script Caring</i> Pelanggan via Telepon .....	41
Gambar 4. 3 <i>Script</i> dan <i>template</i> whatsapp verify IndiHome by OCA .....	41
Gambar 4. 4 <i>Script</i> dan <i>template</i> OLIN .....	42
Gambar 4. 5 Grup whatsapp pelanggan HVC .....	43
Gambar 4. 6 <i>Caring</i> Pelanggan via telepon .....	44
Gambar 4. 7 <i>Caring</i> Pelanggan via email.....	44
Gambar 4. 8 <i>Caring</i> Pelanggan untuk prioritas via grup whatsapp.....	44
Gambar 4. 9 Visit Pelanggan .....	45
Gambar 4. 10 Ketentuan whatsapp blast OCA .....	46
Gambar 4. 11 <i>Dashboard Omnichannel Communication Assistant</i> .....	47
Gambar 4. 12 Tampilan whatsapp by OCA.....	47
Gambar 4. 13 Perusahaan yang percaya menggunakan OCA .....	48
Gambar 4. 14 <i>Dashboard Online Integrated Notification</i> .....	49
Gambar 4. 15 <i>Rejected</i> dan <i>Failed</i> .....	50
Gambar 4. 16 Alur <i>Handling Complain</i> .....	51
Gambar 4. 17 Model Hasil Penelitian.....	54