

# CUSTOMER JOURNEY MAP

LANGKAH INTERAKSI PENGGUNA	AKTIVITAS	TOUCHPOINT	EMOSI	PELUANG PERBAIKAN
MENGETAHUI APLIKASI	Melihat promosi dari teman/tetangga	Sosial media, word-of-mouth	Penasaran tapi ragu	Buat kampanye edukatif ringan di media sosial lokal
MENCOBA PERTAMA KALI	Mengunduh aplikasi & mendaftar	Aplikasi mobile	Bingung, takut salah	Sediakan tutorial onboarding visual yang jelas
MENGUNAKAN UNTUK SETOR	Memilah & menyetorkan sampah	Fitur setor di aplikasi, lokasi mitra	Semangat, sedikit gugup	Tambahkan fitur panduan praktis (FAQ & bantuan langsung)
MENDAPATKAN HASIL	Melihat saldo poin/cashback setelah penyetoran sukses	Riwayat transaksi di aplikasi	Senang, merasa dihargai	Tampilkan notifikasi motivasi: "Selamat, kamu menyelamatkan bumi!"
MENGAJAK ORANG LAIN	Menceritakan ke tetangga/teman	Cerita pribadi, media sosial	Bangga, merasa berdaya	Tambahkan fitur referral dengan reward