

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Akademik/Teoritik .....	7
1.4.2 Manfaat Sosial-Praktik .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 <i>Relationship Management Theory</i> .....	8
2.1.2 <i>Public Relations</i> .....	11
2.2 Tinjauan Pustaka.....	14
2.2.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	14
2.2.2 Media Sosial Bagi Perusahaan .....	16
2.2.3 Karakteristik Media Sosial yang Ideal .....	24
2.2.4 Karakteristik <i>Corporate</i> Jasa .....	26
2.2.5 Kerangka Pemikiran .....	30
2.3 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3.1 Identifikasi dan Cakupan Penelitian .....	30

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan/Paradigma Penelitian .....	41
3.2 Objek dan Subjek Penelitian .....	42
3.3 Sumber Data.....	42
3.3.1 Data Primer.....	42
3.3.2 Data Sekunder.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1 Wawancara (Interview) .....	43
3.5 Analisis Data dan Pengolahan.....	44
3.6 Teknik Keabsahan Data .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Bank BPD DIY .....	47
4.1.2 Visi dan Misi .....	49
4.1.3 Produk dan Jasa Bank BPD DIY .....	52
4.1.4 Struktur Organisasi Bank BPD DIY.....	54
4.1.5 Jaringan Layanan.....	58
4.2 Hasil Penelitian: Management Relationship Nasabah Bank BPD DIY.....	59
4.2.1 Memberikan Layanan Prima .....	62
4.2.2 Kepuasan dan Loyalitas Nasabah melalui Program .....	89
4.2.3 Membangun Hubungan Baik dengan Nasabah .....	104
4.3 Pembahasan .....	125
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>142</b>
5.1 Kesimpulan.....	142
5.2 Saran .....	143
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>145</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>150</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3. 1 Daftar informan penelitian .....	44
Tabel 4. 1 Produk dan Jasa Bank BPD DIY .....	51
Tabel 4. 2 Jaringan dan Layanan Bank BPD DIY .....	57
Tabel 4. 3 Tema isi akun instagram Bank BPD DIY bulan April-Juli 2023 .....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank BPD DIY .....	56
Gambar 4. 2 Nilai Utama Bank BPD DIY .....	63
Gambar 4. 3 Bentuk Pinjaman untuk ASN yang dimiliki Bank BPD DIY .....	68
Gambar 4. 4 Tabungan Tunas di Bank BPD DIY .....	71
Gambar 4. 5 Layanan Kredit Usaha Rakyat di Bank BPD DIY .....	72
Gambar 4. 6 Syarat Pembukaan Giro di Bank BPD DIY .....	73
Gambar 4. 7 Penghargaan yang didapat Bank BPD DIY .....	79
Gambar 4. 8 Pelayanan Online Bank BPD DIY .....	84
Gambar 4. 9 Promo Diskon Penggunaan Mobile Banking .....	89
Gambar 4. 10 Promo Diskon Penggunaan Mobile Banking .....	90
Gambar 4. 11 Promo Cashback Qris .....	91
Gambar 4. 12 Unggahan <i>Cashback</i> 62k pada <i>Event</i> Malioboro <i>Run</i> 2023 .....	93
Gambar 4. 13 Undian Tabungan Simpeda Bank BPD DIY .....	97
Gambar 4. 14 <i>Grand Prize</i> Tabungan Simpeda .....	98
Gambar 4. 15 Program CSR di Bank BPD DIY .....	100
Gambar 4. 16 Program CSR Perbaikan Rumah Layak Huni dan Penataan Kampung Sab'yan oleh Bank BPD DIY .....	102
Gambar 4. 17 Program CSR Perbaikan Rumah Layak Huni dan Penataan Kampung Sab'yan oleh Bank BPD DIY .....	103
Gambar 4.18 Akun <i>Twitter</i> Bank BPD DIY .....	106
Gambar 4.19 Jumlah penayangan dan isi konten akun <i>Twitter</i> Bank BPD DIY	106
Gambar 4.20 Akun Instagram Bank BPD DIY .....	107
Gambar 4.21 Akun Facebook Bank BPD DIY .....	107
Gambar 4.22 Tampilan Website Resmi Bank BPD DIY .....	108
Gambar 4. 23 Pembatasan kolom komentar Instagram .....	111
Gambar 4. 24 Isi konten instagram Bank BPD DIY .....	113
Gambar 4.25 Informasi mobile banking BPD DIY melalui media massa .....	114
Gambar 4.26 Aduan nasabah Bank BPD DIY di akun <i>Twitter</i> .....	116
Gambar 4.27 Aduan nasabah Bank BPD DIY di instagram .....	117
Gambar 4. 28 Event Pekan Qris Nasional 2023 .....	119
Gambar 4. 29 Event Peringatan Hari Anak Nasional .....	120
Gambar 4. 30 Acara yang Diselenggarakan Bank BPD DIY .....	121
Gambar 4. 31 Sponsor Lari Maraton .....	122
Gambar 4. 32 Sponsor ASEAN Rural Cultural Expo .....	124
Gambar 4. 33 Model Management Relationship Nasabah Bank Daerah Melalui Fungsi-Fungsi Kehumasan .....	140