

DAFTAR ISI

PENGESAHAN PANITIA SIDANG TESIS	i
SURAT PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 latar Belakang.....	1
1. 2 Rumusan Masalah	6
1. 3 Tujuan Penelitian.....	6
1. 4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA DAN TEORI.....	8
2.1 Customer Relationship Management (CRM).....	8
2.1.1 Definisi Customer Relationship Management (CRM)	8
2.1.2 Fungsi Customer Relationship Management (CRM)	9

2.2 Platform Komunikasi Digital Sebagai Alat CRM.....	11
2.2.1 Komunikasi Digital.....	11
2.2.2 Definisi Media Sosial	15
2.2.3 Peran Media Sosial dalam CRM.....	18
2.3 Model Komunikasi CRM	20
2.3.1 Definisi Model Komunikasi	20
2.3.2 Komponen Utama dalam Model Komunikasi Shannon and Weaver	21
2.4 Penelitian Terdahulu	22
2.5 Kerangka Pemikiran	28
.....	28
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Pendekatan dan jenis Penelitian	29
3. 2 Sumber Data.....	30
3. 2.1 Data Primer	31
3. 2.2 Data Sekunder	31
3. 3 Teknik Pengumpulan Data	32
3. 3.1 Observasi.....	32
3. 3.2 Wawancara	33
3. 3.3 Dokumentasi.....	34
3. 4 Teknik Analisis Data.....	35

3. 5 Strategi Validasi Data.....	38
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Profil Bank BPD DIY dan Media Sosial yang Digunakan	39
4.1.1 Profil Bank BPD DIY	39
4.1.2 Struktur Organisasi Bank BPD DIY	40
4.2. Hasil Penelitian	43
4.2.1. Strategi CRM Bank BPD DIY Melalui Media Sosial	43
4.2.2. Pengelolaan Media Sosial Bank BPD DIY	51
4.2.3. Model Komunikasi Media Sosial dalam Implementasi CRM di Bank BPD DIY ..	70
4.3. Pembahasan	77
BAB V.....	91
PENUTUP.....	91
5.1. Kesimpulan.....	91
5.2. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	97