

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

Abstrak i

Abstract *ii*

HALAMAN PERSEMBAHAN iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR TABEL i

BAB 1 Pendahuluan..... 1

1.Latar Belakang 1

2.Rumusan Masalah 6

3.Tujuan Penelitian..... 6

4.Manfaat Penelitian..... 7

5.Kerangka Pemikiran 7

5.1.Media Sosial 7

5.2.Praktik Customer Relations di Media Sosial..... 11

5.3.Penggunaan Media Sosial pada Instansi Layanan Kesehatan 14

6.Kerangka Konsep 16

7.Metodologi Penelitian..... 20

7.1.Pendekatan dan Metode Penelitian 21

7.2.Objek dan Lokasi Penelitian..... 21

7.3.Teknik Pengumpulan Data 21

7.4.Teknik Analisis Data..... 23

7.5.Uji Validitas & Reabilitas 24

7.6.Teknik Penyajian Data 24

BAB II Penggunaan Media Sosial Dalam Praktik *Customer Relations* Rumah

Sakit.....	26
1. Media Sosial.....	26
1.1. Pengertian Media Sosial	26
1.2. Penggunaan Media Sosial.....	31
2. Penggunaan Media Sosial dalam Praktik <i>Customer Relationships</i>	37
3. Penggunaan Media Sosial pada Instansi Layanan Kesehatan.....	41

BAB III Gambaran Umum RSIA Zainab Pekanbaru..... 45

1. Profil RSIA Zainab Pekanbaru	45
2. Struktur Organisasi dan Tata Kelola RSIA Zainab	47
3. Penggunaan Media Sosial di Rumah Sakit Ibu dan Anak Pekanbaru	48
4. Penggunaan Media Sosial di RSIA Zainab.....	49
5. Praktik <i>Customer Relationship</i> di RSIA Zainab	55

BAB IV Penggunaan Media Sosial dalam Praktik *Customer Relations* di Rumah

Sakit Ibu Dan Anak Zainab Pekanbaru	57
1. Deskripsi Informan Penelitian	57
2. Perubahan Pola Komunikasi RSIA Zainab di Media Sosial.....	61
2.1. Perubahan Praktik <i>Customer Relations</i> di RSIA Zainab	61
2.2. Peningkatan Jumlah Fans di Media Sosial RSIA Zainab.....	66
3. Praktik <i>Customer Relations</i> di Media Sosial RSIA Zainab	68
3.1. Komunikasi dengan Pelanggan	68
3.1.1. Penyediaan Konten	68
3.1.2. Komunikasi Dua Arah.....	75
3.2. Melibatkan Komunitas Pelanggan Online.....	83
3.2.1. Keterlibatan Pelanggan RSIA Zainab	83
3.2.2. Evaluasi Keterlibatan Pelanggan Media Sosial	87

3.3.Mengelola Pelangan Online.....	90
3.3.1.Pengelolaan Komunitas Online RSIA Zainab	90
3.4.Penggunaan Teknologi Informasi.....	94
3.4.1.Penggunaan Variasi Media	94
3.4.2.Ketersediaan Media Pendukung.....	95
4.Analisis Penggunaan Media Sosial dalam Praktik <i>Customer Relations</i> di RSIA ZAINAB	97
4.1.Komunikasi dengan Pelanggan	97
4.2.Melibatkan Komunitas Pelanggan Online.....	108
4.3.Mengelola Pelanggan Online	110
4.4.Penggunaan Teknologi Informasi.....	111
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	114
1.Kesimpulan	116
2.Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
LAPORAN OBSERVASI	
TRANSKIP WAWANCARA	