

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Pemikiran.....	6
1. <i>Public Relations</i>	7
2. <i>PR Management</i>	11
3. <i>Customers Relationship Management (CRM)</i>	12
4. <i>Customer Oriented</i>	19
6. <i>Online Trust</i>	25
F. Kerangka Konsep	26
G. Metodologi.....	30
1. Metode Penelitian	30
2. Lokasi Penelitian	30
3. Objek Penelitian	31
4. Teknik Pengumpulan Data.....	31
5. Validitas Data.....	32
6. Teknik Analisis Data.....	33
BAB II TINJAUAN UMUM <i>PUBLIC RELATIONS MANAGEMENT</i> DAN <i>CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT</i>	34

A.	<i>Public Relations Management</i>	34
1.	Pengertian <i>Public Relations Management</i>	35
2.	Peran Manajer PR	35
B.	Proses Manajemen	36
1.	Identifikasi Masalah	37
2.	Perencanaan dan Pemrograman	41
3.	Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi	46
4.	Evaluasi Program.....	50
C.	<i>Customer Relationship Management</i>	53
1.	Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	53
2.	Tahapan Aplikasi <i>Customer Relationship Management</i>	59
BAB III TINJAUAN UMUM JAKPAT		59
A.	Sejarah dan Identitas Jakpat	59
1.	Profil.....	59
2.	Sejarah Singkat.....	60
3.	Identitas Jakpat	61
B.	Produk, Layanan dan Pemasaran	65
1.	Produk dan Layanan	65
2.	Pemasaran.....	69
C.	Pengelolaan Jakpat.....	70
1.	Kepemilikan	70
2.	Struktur Manajemen	70
3.	Pengembangan Sumber Daya Manusia	71
BAB IV PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP JAKPAT		72
A.	Pelanggan dan Pengguna Aplikasi Jakpat (Responden).....	72
1.	Pengelolaan Pelanggan dan Responden Jakpat.....	73
2.	Program <i>Public Relations</i> Jakpat	80
B.	Analisis Temuan dan <i>Customer Relationship Management</i> Jakpat	96
1.	Pelanggan dan Pengguna Aplikasi Jakpat	96
2.	Praktik PR Jakpat	97
3.	Tahapan <i>Public Relations Management</i> Jakpat.....	98
4.	Penerapan CRM Jakpat	111
BAB V PENUTUP		121



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Customer Relationship Management dalam Praktik Public Relations Jajak Pendapat (Jakpat): Studi Kasus

Penerapan Public Relations Management Jakpat

RIADJI RAMADHAN, Adam W. Sukarno, SIP. MA.

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

A. Kesimpulan.....	121
B. Saran.....	122
Daftar Pustaka.....	124
Lampiran	128