

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Manfaat Penelitian.....	2
1.4.1. Manfaat Teoritis	2
1.4.2. Manfaat Praktis.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Penelitian Terdahulu.....	4
2.2. Kajian Teori.....	6
2.2.1 Customer Relationship Management	6
2.2.2 Komunikasi.....	8
2.2.3 Public Relations.....	8
2.2.4. Media Sosial	9
2.2.5. Digital Customer	9
2.2.6. Digital Public Relations.....	10
2.2.7. Strategi Komunikasi	11
2.3. Kerangka Pemikiran	11

BAB III METODE PENELITIAN.....	13
3.1. Paradigma Penelitian	13
3.2. Metode Penelitian.....	13
3.3. Teknik Pengumpulan Data	14
3.4. Setting dan Subjek Penelitian.....	15
3.4.1 Setting Penelitian	15
3.4.2 Subjek Penelitian.....	15
3.5. Informan Penelitian	16
3.6 Teknik Analisa Data	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1. Subjek Penelitian	18
4.1.1 Profil Perusahaan Swiss-Belhotel Bogor.....	18
4.1.2 Visi, Misi, Filosofi, dan Komitmen Swiss-Belhotel.....	19
4.2 Hasil Penelitian.....	19
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	20
4.3.1 Strategi Customer Relationship Manajemen Swiss-Belhotel Bogor Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan	20
4.3.2 Pesan Komunikasi yang Diterapkan Swiss-Belhotel Bogor.....	27
4.3.3 Pelanggan Swiss-Belhotel Bogor	28
BAB V PENUTUP	30
5.1. Kesimpulan	30
5.2. Saran	30
TRANSKRIP WAWANCARA.....	32
LEMBAR CODING	38
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	4
Tabel 3.1 Informan	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	12
Gambar 4.1 Contoh Promo Paket	23
Gambar 4.2 Contoh Influencer.....	24
Gambar 4.3 Website Swiss-Belhotel	25
Gambar 4.4 Instagram dan Facebook Swiss-Belhotel Bogor	25
Gambar 4.5 Contoh Diskon Promo Swiss-Belhotel Bogor	26
Gambar 4.6 Ulasan Pelanggan	28
Gambar 4.7 Grafik Peningkatan Pelanggan.....	30