

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR BAGAN.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan dan Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kerangka Teori.....	10
2.1.1 Customer Relations Officer.....	10
A. Pengertian Customer Relations Officer.....	10
B. Fungsi Customer Relations Officer.....	12
2.1.2 Strategi.....	16
A. Pengertian Strategi.....	16
B. Bentuk-bentuk Strategi.....	18
C. Pengertian Strategi Komunikasi.....	21
D. Fungsi Strategi Komunikasi.....	23
E. Bentuk-bentuk Strategi Komunikasi.....	25
F. Faktor-faktor dalam Strategi Komunikasi.....	27
G. Langkah-langkah dalam Strategi Komunikasi.....	28

H. Pengertian Nasabah atau Pelanggan.....	36
2.2 Definisi Konsep.....	40
2.3 Kerangka Pemikiran.....	41

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	43
3.2 Bahan Penelitian dan Unit Analisis.....	46
3.3 Informan dan Key Informan.....	47
3.3.1 Informan.....	47
3.3.2 Key Informan.....	48
3.4 Instrumen Penelitian.....	50
3.4.1 Data Primer.....	50
3.4.2 Data Sekunder.....	54
3.5 Validitas dan Realibilitas Kualitatif.....	55
3.6 Analisis Data.....	57

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia.....	59
4.1.1 Uraian Umum Bank Rakyat Indonesia.....	59
4.1.2 Visi, Misi, dan Nilai-nilai Perusahaan.....	61
4.1.3 Produk-produk dan Jasa yang dimiliki BRI.....	63
4.1.4 Divisi Layanan.....	66
4.1.5 Kantor Cabang Khusus.....	68
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	72
4.2.1 Identitas Significant Others.....	72
4.2.2 Strategi.....	75
4.2.3 Strategi Komunikasi.....	78
4.2.4 Langkah-langkah Strategi Komunikasi CRO BRI dalam Mencari calon nasabah BRI cabang khusus.....	82
4.2.5 Kendala dan Solusi dalam Strategi Komunikasi CRO BRI dalam mencari calon nasabah BRI cabang khusus.....	95

4.2.6 Foto-foto proses kegiatan startegi komunikasi CRO BRI dalam mencari calon nasabah BRI cabang khusus.....	105
---	-----

## BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	113

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## LAMPIRAN

Lampiran-1 : Pertanyaan wawancara Key Informan

Lampiran-2 : Pernyataan wawancara Key Informan

Lampiran-3 : Pertanyaan wawancara Informan

Lampiran-4 : Pernyataan wawancara Informan

Lampiran-5 : Surat-surat dokumentasi BRI cabang khusus.