



## SEKOLAH TINGGI TARAKANITA

Kampus 1: Kompleks Billy & Moon Pondok Kelapa - Jakarta Timur 13450 - Indonesia

Kampus 2: Thamrin City Jakarta Community Center Lt. 6, Jl. Thamrin Boulevard - Jakarta - Indonesia

Telp/Phone: (021) 8649870, 8651764,  
8651765

Fax: (021)

8642118

Website:

<http://starki.id>

### REKAP MATERI KULIAH

Semester : Genap 2023/2024

Program Studi : ILMU KOMUNIKASI - S1  
Reguler Mata Kuliah : Customer Relationship  
(S016218) Nama Kelas : S1-R6  
Dosen : Elsie Oktivera, S.S., M.Si.

Pertemuan Ke	Tanggal	Isi Pertemuan
1	Rencana: 2024-02-22 Pelaksanaan: 2024-02-22	<b>Tema:</b> Pengertian CRM Peran CRM dalam komunikasi pemasaran Tujuan dan Manfaat CRM <b>Pokok Bahasan:</b>  <b>Keterangan:</b>
2	Rencana: 2024-02-29 Pelaksanaan: 2024-02-29	<b>Tema:</b> Tipe CRM Elemen CRM Process dan Tahapan CRM Karakteristik CRM <b>Pokok Bahasan:</b>  <b>Keterangan:</b>
3	Rencana: 2024-03-07 Pelaksanaan: 2024-03-07	<b>Tema:</b> Customer Value Analysis -pengertian customer value - fungsi customer value - Elemen customer value <b>Pokok Bahasan:</b>  <b>Keterangan:</b>
4	Rencana: 2024-03-14 Pelaksanaan: 2024-03-22	<b>Tema:</b> Customer Behavior Customer Life Cycle <b>Pokok Bahasan:</b>  <b>Keterangan:</b>
5	Rencana: 2024-03-21 Pelaksanaan: 2024-03-21	<b>Tema:</b> Model Perilaku Konsumen Customer Life Cycle Membangun kedekatan dengan konsumen <b>Pokok Bahasan:</b>
6	Rencana: 2024-04-04 Pelaksanaan: 2024-04-04	<b>Tema:</b> Customer Journey - Awareness - Akuisisi - Conversion - Retention - Loyalty - Strategi komunikasi pda setiap tahapan <b>Pokok Bahasan:</b>  <b>Keterangan:</b>
7	Rencana: 2024-04-18 Pelaksanaan: 2024-04-18	<b>Tema:</b> Portofolio Pelanggan/Customer profiling <b>Pokok Bahasan:</b>  <b>Keterangan:</b>
8	Rencana: 2024-05-02 Pelaksanaan: 2024-05-02	<b>Tema:</b> Customer Life Time Value <b>Pokok Bahasan:</b>  <b>Keterangan:</b>

9	<b>Rencana:</b> 2024-05-09 <b>Pelaksanaan:</b> 2024-05-13	<b>Tema:</b> customer retention serta strateginya <b>Pokok Bahasan:</b> - customer experience -customer loyalty <b>Keterangan:</b>
10	<b>Rencana:</b> 2024-05-16 <b>Pelaksanaan:</b> 2024-05-16	<b>Tema:</b> presentasi studi kasus penerapan strategi customer retention <b>Pokok Bahasan:</b> <b>Keterangan:</b>
11	<b>Rencana:</b> 2024-05-23 <b>Pelaksanaan:</b> 2024-05-27	<b>Tema:</b> presentasi individu nilai harian <b>Pokok Bahasan:</b> <b>Keterangan:</b>
12	<b>Rencana:</b> 2024-05-30 <b>Pelaksanaan:</b> 2024-05-30	<b>Tema:</b> Strategi Omni channel dalam peningkatan komunikasi pelanggan <b>Pokok Bahasan:</b> <b>Keterangan:</b>
13	<b>Rencana:</b> 2024-06-06 <b>Pelaksanaan:</b> 2024-06-06	<b>Tema:</b> Social CRM <b>Pokok Bahasan:</b> <b>Keterangan:</b>
14	<b>Rencana:</b> 2024-06-13 <b>Pelaksanaan:</b> 2024-06-13	<b>Tema:</b> Penggunaan Big Data untuk CRM <b>Pokok Bahasan:</b> <b>Keterangan:</b>

Dosen Pengampu



Elsie Oktivera, S.S., M.Si.

NIDN: 0310107801

Jakarta, 25 Juli  
2024