



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) 8642115

Website: <http://starki.id>

REKAP MATERI KULIAH

Semester : Gasal 2024/2025

Program Studi : ILMU KOMUNIKASI - S1 Reguler

Mata Kuliah : Customer Relations (S123225)

Nama Kelas : S1-E3

Dosen : Elsie Oktivera, S.S., M.Si.

Pertemuan Ke	Tanggal	Isi Pertemuan	Dosen Hadir
1	Rencana: 2024-09-11 Pelaksanaan: 2024-09-11	Tema: konsep teoritis, prosess dan tahapan CRM Pokok Bahasan: Pengertian CRM Peran CRM dalam komunikasi pemasaran Tujuan dan Manfaat CRM Keterangan:	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.
2	Rencana: 2024-09-18 Pelaksanaan: 2024-09-18	Tema: Tipe CRM Elemen CRM Process dan Tahapan CRM Karakteristik CRM Pokok Bahasan: Keterangan:	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.
3	Rencana: 2024-09-25 Pelaksanaan: 2024-09-25	Tema: orientasi konsumen Pokok Bahasan: Customer Value Analysis -pengertian customer value - fungsi customer value - Elemen customer value - analisis perilaku konsumen Keterangan:	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.
4	Rencana: 2024-10-02 Pelaksanaan: 2024-10-02	Tema: orientasi konsumen Pokok Bahasan: komunikasi nilai pelanggan - Mengukur customer value Customer Life time Value Customer Behavior Keterangan:	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.
5	Rencana: 2024-10-09 Pelaksanaan: 2024-10-09	Tema: customer Journey Pokok Bahasan: Customer Journey - Awareness - Akuisisi - Conversion - Retention - Loyalty - Strategi komunikasi pda setiap tahapan Keterangan:	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.
6	Rencana: 2024-10-16 Pelaksanaan: 2024-10-16	Tema: , portofolio pelanggan berdasarkan perjalanan keputusan pembeliannya Pokok Bahasan: Customer Journey - Awareness - Akuisisi - Conversion - Retention - Loyalty - Strategi komunikasi pda setiap tahapan Portofolio Pelanggan/Customer profiling - analisis RFM (Recency, Frequency, Monetary), analisis churn (pemutusan	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.

		hubungan), atau analisis pengeluaran pelanggan Keterangan:	
7	Rencana: 2024-10-23 Pelaksanaan: 2024-10-23	Tema: Studi Kasus Customer Journey Pokok Bahasan: Keterangan:	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.
8	Rencana: 2024-10-30 Pelaksanaan: 2024-10-30	Tema: Studi Kasus Portofolio Customer Pokok Bahasan: Keterangan:	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.
9	Rencana: 2024-11-06 Pelaksanaan: 2024-11-06	Tema: customer retention serta strateginya Pokok Bahasan: • Customer Retention -Pengertian, Manfaat -Faktor yang memengaruhi customer retention -Strategi komunikasi customer retention -meningkatkan pengalaman konsumen -pengukuran customer retention -strategi long term relationship Keterangan:	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.
10	Rencana: 2024-11-13 Pelaksanaan: 2024-11-13	Tema: customer retention serta strateginya Pokok Bahasan: • Loyalitas pelanggan - Konsep, manfaat - Program loyalty customer - Customer trust - Pengukuran customer loyalty (Net Promotor Score, Retention Rate, dan Repeat Purchase Rate Keterangan:	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.
11	Rencana: 2024-11-20 Pelaksanaan: 2024-11-20	Tema: mengidentifikasi channel dalam meningkatkan pengalaman dan retensi konsumen. Pokok Bahasan: Digital Experience - Pengalama konsumen melalui media digital - personalisasi Omichannel Experience - perbedaan multi dan omnichannel - manfaat omnichannel meningkatkan retensi - integrasi saluran komunikasi - konsistensi pesan Keterangan:	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.
12	Rencana: 2024-11-27 Pelaksanaan: 2024-11-27	Tema: media sosial dalam mengelola hubungan pelanggan Pokok Bahasan: Konsep Social CRM Manfaat Social CRM Keterangan:	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.
13	Rencana: 2024-12-04 Pelaksanaan: 2024-12-04	Tema: fungsi teknologi informasi dalam CRM Pokok Bahasan: Peran Teknologi Informasi dalam CRM Keterangan:	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.
14	Rencana: 2024-12-11 Pelaksanaan: 2024-12-11	Tema: fungsi teknologi informasi dalam CRM Pokok Bahasan: Bentuk Penerapan CRM dan Teknologi Informasi Keterangan:	0310107801 - Elsie Oktivera, S.S., M.Si.

Jakarta, 01 Februari 2025

Dosen Pengampu



Elsie Oktivera, S.S., M.Si.
NIDN: 0310107801