

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Compare Twitter Account and Statistic</i>	1
Gambar 1.2 Daily Followers X account PT KAI, Garuda Indonesia, dan Pelni	2
Gambar 1.3 <i>Daily Tweets Posts for KAI, Garuda Indonesia dan Pelni</i>	2
Gambar 1.4 Survey Kepuasan Pelanggan.....	4
Gambar 1.5 <i>Respon Digital Public Relation KAI</i>	5
Gambar 3.1 Lokasi Kantor CC KAI 121	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CC KAI 121	42
Gambar 4.2 Cuitan X @KAI121 perihal Perubahan Sarana KA Jaka Tingkir	82
Gambar 4.3 Cuitan X @KAI121 saat Merespons Keluhan Penumpang.....	84
Gambar 4.4 Cuitan X @KAI121 perihal Konten Hiburan	85
Gambar 4.5 Cuitan X @KAI121 perihal Informasi Statistik Penumpang saat Mudik Lebaran	88
Gambar 4.6 Cuitan X @KAI121 perihal Informasi Peremajaan Rangkaian KA	90
Gambar 4.7 <i>Direct message X @KAI121 saat Merespons Keluhan Penumpang</i>	93
Gambar 4.8 <i>Direct message X @KAI121 saat Merespons Keluhan Penumpang</i>	95
Gambar 4.9 <i>Direct message X @KAI121 saat Merespons Pertanyaan Penumpang</i>	97

Gambar 4.10 Cuitan X @KAI121 saat Merespons Pertanyaan

Penumpang 99

Gambar 4.11 Cuitan X @KAI121 saat Melakukan Afirmasi

pada Penumpang 100