ABSTRAK

Nama/NIM	: Meta Yulia Dianawati/ 200952042
Judul	:Strategi Komunikasi Antar Pribadi PT. United Supplies Agency dalam Membina Hubungan Baik dengan Customer
Jumlah Halaman	: 65 halaman
Kata Kunci	: Strategi Komunikasi Antar Pribadi, Membina Hubungan Baik
Daftar Pustaka	: 19 buku / 1995-2009

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi antar pribadi yang dilakukan di PT. United Supplies Agency, mengetahui strategi komunikasi antar pribadi yang digunakan PT. United Supplies Agency dalam membina hubungan baik dengan customer, mengetahui kendala yang dihadapi dalam melaksanakan strategi komunikasi antar pribadi, dan mengetahui cara mengatasi kendala tersebut.

Untuk proses komunikasi antar pribadi di PT. United Supplies Agency dilakukan dengan pengenalan (mempelajari karakter customer), menjalin keakraban (menggali kepribadian customer melalui pertanyaan ringan seputar keseharian atau hobi), lalu terbentuklah *feedback*.

Sedangkan strategi lobi yang dilakukan yaitu mempengaruhi tanpa adanya paksaan, mengetahui apa yang dikatakan dengan tepat, mempertahankan hubungan baik, mengetahui apa yang disukai dan diminati pendengar, mampu menjadi pendengar yang baik, dan mengetahui kapan waktu tepat untuk menghentikan pembicaraan. Hal ini lebih sesuai dengan pendekatan humanistik yaitu keterbukaan, empati, sikap suportif, sikap positif, dan kesamaan.

Kendala yang dihadapi PT. United Supplies Agency dalam melakukan strategi lobi adalah kesulitan dalam menarik perhatian customer agar fokus dengan apa yang disampaikan dan kemampuan memahami substansi yang disampaikan customer. Cara mengatasinya dengan lebih mempersiapkan diri dan menguasai materi sehingga dapat menjawab penolakkan dengan maksimal, melakukan *ice* breaking supaya suasana lebih baik dan customer dapat fokus, serta melakukan *follow up* kembali jika tidak dapat menjawab apa yang menjadi permasalahan customer.