

## ABSTRAK

Nama/NIM : Irene / 2012-52-107  
Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Negosiasi  
Dan Penguatan Hubungan Pelanggan Pada PT. Arthamas  
Sejahtera Mulia Terhadap Pelanggan Korporate  
Jumlah Halaman : x; 77 halaman; 1 tabel; 3 bagan; 2 gambar; 12 lampiran;  
20 buku tahun 2006 s/d 2013.  
Kata Kunci : Pemasaran Hubungan, Negosiasi, Komunikasi Pemasaran.

Setiap perusahaan mempunyai cara sendiri untuk menjaga dan mendapatkan loyalitas pelanggan, salah satu caranya melalui proses negosiasi dan penguatan hubungan dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Menganalisis strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan PT. Arthamas Sejahtera Mulia 2012 – 2015; dan 2) Menganalisis proses negosiasi dan bentuk penguatan atau pemeliharaan hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan wawancara mendalam sebagai pengumpulan data primer dan dokumen perusahaan sebagai data sekunder. Wawancara dilakukan terhadap informan-kunci dan beberapa informan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Strategi komunikasi pemasaran yang ditempuh PT. Arthamas Sejahtera Mulia menitikberatkan pada pembentukan hubungan, penguatan hubungan, dan pemeliharaan hubungan jangka panjang dengan perusahaan-perusahaan pelanggannya. Proses ini ditempuh dengan membangun hubungan mutualisme melalui manajer-manajer perusahaan pelanggan, 2) Pada tahap awal PT Arthamas Sejahtera Mulia mengenalkan diri ke calon pelanggan lalu menindaklanjuti perkenalan itu hingga terbentuk hubungan baru dengan pelanggan baru. 3) menunjukkan bahwa proses negosiasi dan penguatan hubungan dengan memberikan pelayanan yang terbaik, respon yang cepat dan mengetahui keinginan pelanggan merupakan cara untuk mempertahankan dan mempererat hubungan dengan pelanggan; dan 4) Pemeliharaan hubungan merupakan tahapan yang kritis karena pada tahap inilah yang menentukan keberlangsungan jangka waktu relationship.