

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	10
1.3.Tujuan Penelitian.....	11
1.4.Manfaat Penelitian.....	11
1.5.Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Public Relations.....	14
2.1.1. Peran Public Relations.....	15
2.2. Komunikasi Pemasaran.....	17
2.3. Customer Relationship Management.....	20
2.3.1. Komponen Customer Relationship Management.....	22
2.3.2. Tujuan Customer Relationship Management.....	23
2.4. Loyalitas Pelanggan.....	24
2.4.1. Menjaga Loyalitas Pelanggan.....	25
2.5. Pola-Pola Hubungan Interaksi.....	27
2.6. Negosiasi.....	27
2.6.1. Strategi Negosiasi.....	29

2.6.2. Tahapan Dalam Proses Negosiasi.....	31
2.7. Interpersonal Communication.....	32
2.8. Kerangka Pemikiran.....	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Sumber Data.....	38
3.3. Bahan Penelitian Dan Unit Analisis.....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.1. Wawancara.....	42
3.4.2. Pertanyaan Terbuka (Open Ended Question).....	43
3.4.3. Studi Pustaka.....	45
3.5. Informan dan Key Informan.....	45
3.5.1. Key Informan.....	45
3.5.2. Informants.....	47
3.6. Validitas Data.....	50
3.7. Analisis dan Interpretasi Data.....	51

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Profil Perusahaan.....	52
4.1.1. Sejarah dan Bidang Usaha.....	52
4.1.2. Logo Perusahaan.....	55
4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	55
4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan.....	56
4.2. Praktik Komunikasi Pemasaran tahun 2012 - 2015.....	57
4.3. Proses Negosiasi.....	62
4.4. Bentuk Penguatan Hubungan.....	66

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

Lampiran-1 : Hasil wawancara dengan key informan dan informans

Lampiran-2 : Kontrak PLN Jayapura tahun 2012

Lampiran-3 : Kontrak PLN Jayapura tahun 2013

Lampiran-4 : Kontrak PLN Jayapura tahun 2014

Lampiran-5 : Kontrak PLN Jayapura tahun 2015

Lampiran-6 : PO PT. Pelayaran Nusantara Sejati tahun 2012

Lampiran-7 : PO PT. Pelayaran Nusantara Sejati tahun 2013

Lampiran-8 : PO PT. Pelayaran Nusantara Sejati tahun 2014

Lampiran-9 : PO PT. Pelayaran Nusantara Sejati tahun 2015

Lampiran-10 : Dokumentasi acara Technical Seminar tahun 2011 dan 2014

Lampiran-11 : Email antara Customer care PT. Arthamas dengan pelanggan

Lampiran-12 : Email antara Marketing PT. Arthamas dengan pelanggan