

ABSTRAK

Nama/NIM : Vira Ayu Ningdiaz / 2012-52-123
Judul : Strategi Marketing Public Relations PT The Experts Group Distribution Indonesia Dalam Meningkatkan Loyalitas Dealer.
Jumlah Halaman : 78 halaman; 1 tabel; 3 bagan; gambar; 6 lampiran;
20 buku tahun 2006 s/d 2013.
Kata Kunci : Pemasaran Hubungan, Komunikasi Pemasaran, Loyalitas.

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. The Experts Group Distribution Indonesia 2015 – 2016; 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. The Experts Group Distribution Indonesia 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 dealer, 2) Pada tahap awal PT The Experts Group Distribution Indonesia mengenalkan diri ke calon pelanggan lalu menindaklanjuti perkenalan itu hingga terbentuk hubungan baru dengan dealer baru. 3) menunjukkan bahwa proses negosiasi dan penguatan hubungan dengan memberikan pelayanan yang terbaik, respon yang cepat dan mengetahui keinginan dealer merupakan cara untuk mempertahankan dan mempererat hubungan dengan dealer; dan 4) Pemeliharaan hubungan merupakan tahapan yang kritis karena pada tahap inilah yang menentukan keberlangsungan jangka waktu relationship.