

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.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Public Relations.....	14
2.1.1. Peran Public Relations.....	15
2.1.2. Tujuan Internal dan Ekternal Public Relations.....	17
2.2. Marketing Public Relations.....	20
2.2.1. Ruang Lingkup Public Relations.....	21
2.3.1. Strategi Public Relations.....	23
2.3. Komunikasi Pemasaran.....	20
2.4. Customer Relationship Management.....	26
2.4.1. Komponen Customer Relationship Management.....	28
2.4.1. Tujuan Customer Relationship Management.....	29

2.5. Loyalitas Pelanggan.....	30
2.5.1. Menjaga Loyalitas Pelanggan.....	31
2.6. Interpersonal Communication.....	34
2.7. Negosiasi.....	37
2.7.1. Tahapan Dalam Negosiasi.....	39
2.8. Kerangka Pemikiran.....	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	42
3.2. Sumber Data.....	44
3.3. Bahan Penelitian Dan Unit Analisis.....	45
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4.1. Wawancara.....	47
3.4.2. Pertanyaan Terbuka (Open Ended Question).....	48
3.4.3. Studi Pustaka.....	49
3.5. Informan dan Key Informan.....	49
3.5.1. Key Informan.....	49
3.5.2. Informants.....	50
3.6. Validitas Data.....	52
3.7. Analisis dan Interpretasi Data.....	53

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Profil Perusahaan.....	55
4.1.1. Sejarah dan Bidang Usaha.....	55
4.1.2. Logo Perusahaan.....	57
4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	57
4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan.....	58

4.2. Praktik Komunikasi Pemasaran tahun 2014 - 2016.....	59
4.3. Proses Negosiasi.....	64
4.4. Bentuk Penguatan Hubungan.....	67

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

- Lampiran-1 : Hasil wawancara dengan key informan dan informans
- Lampiran-2 : Dokumentasi hasil wawancara key informan dan informans
- Lampiran-3 : Dokumentasi acara Technical Products tahun 2014 dan 2015
- Lampiran-4 : Dokumentasi produk display di showroom Sydney Audio
- Lampiran-5 : Dokumentasi produk display di showroom V2 Indonesia
- Lampiran-6 : Dokumentasi produk display di showroom Jumbo Audio