

ABSTRAK

Nama/NIM : Daisy Saputra / 2013-52-131
Judul : Pendekatan Negosiasi Marketing PT Sinergi Mitra Jaya dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan kepada Perusahaan
Jumlah Halaman : 68 halaman
Kata Kunci : Pendekatan Negosiasi
Daftar Pustaka : 21 buku, 7 website

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pendekatan negosiasi kepada pelanggan dan pendekatan negosiasi dalam mempertahankan loyalitas.

Penelitian ini menggunakan metode Studi Kasus dengan desain penelitian tipe-1.

Hasil penelitian Pendekatan Negosiasi yang digunakan yaitu pendekatan negosiasi *Soft Bargaining*, pendekatan negosiasi *Hard Bargaining* dan pendekatan negosiasi *Principle Negotiation*. Pendekatan negosiasi yang dapat mempertahankan loyalitas pelanggan kepada perusahaan adalah pendekatan negosiasi *soft bargaining*, pendekatan ini pelanggan diperlakukan seperti teman sehingga tercipta ikatan emosional pelanggan dengan perusahaan.

Saran : untuk pendekatan negosiasi *soft bargaining* PT Sinergi Mitra Jaya tetap dipertahankan supaya pelanggan yang sudah loyal menjadi semakin bertambah, untuk pendekatan negosiasi *hard bargaining* PT Sinergi Mitra Jaya disarankan memberi pelayanan yang lebih fleksibel supaya memudahkan pelanggan dan pelanggan tetap melakukan pembelian, sedangkan untuk pendekatan negosiasi *principle negotiation* PT Sinergi Mitra Jaya disarankan tidak terlalu baku dengan syarat dan ketentuan yang berlaku sehingga pelanggan tetap menjadi loyal kepada perusahaan.