

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Customer Relation.....	7
2.2 Pengertian Negosiasi.....	9
2.2.1 Tujuan Negosiasi.....	11
2.3 Pengertian Loyalitas.....	13
2.4 Pendekatan Negosiasi.....	14
2.5 Pendekatan Negosiasi Dalsm Mempertahankan Loyalitas.....	18
2.6 Definisi Konsep.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Instrumen.....	23
3.2.1 Data Primer.....	24
3.2.2 Data Sekunder.....	25
3.3 Informan dan key Informan.....	26
3.4 Reliabilitas Data.....	28
3.5 Analisis Data.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Subjek Penelitian.....	30
4.1.1 Sejarah PT Sinergi Mitra Jaya.....	30
4.1.2 Visi dan Misi PT Sinergi Mitra Jaya.....	32
4.1.3 Logo PT Sinergi Mitra Jaya.....	34
4.1.4 Struktur Organisasi PT Sinergi Mitra Jaya.....	35
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	37
4.2.1 Negosiasi.....	38
4.2.2 Pendekatan Negosiasi.....	40
4.2.2.1 Soft Bargaining.....	42
4.2.2.2 Hard Bargaining.....	47
4.2.2.3 Principle Negotiation.....	50
4.2.3 Pendekatan Negosiasi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	55

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA.....	61
---------------------	----

SUMBER LAIN.....	63
------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	64
---------------------------	----

LAMPIRAN.....	65
---------------	----

Lampiran-1 : Arsip pelanggan dan foto proyek PT. Sinergi Mitra Jaya