

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	viii

BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	9
I.3. Tujuan Penelitian	9
I.4. Manfaat Penelitian	10
I.4.1. Teoritis	10
I.4.2. Praktis	11
I.5. Signifikansi Penelitian.....	12
I.6. Sistematika Penelitian	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
II.1. Teori Komunikasi Relasional	15
II.1.1. Memelihara Hubungan Jangka Panjang	16
II.1.2. Pengembangan Hubungan Bisnis Antara Produsen Dengan Corporate User (B2B)	18
II.1.3. Nilai Suatu Hubungan	20
II.2. Teori Negosiasi	21
II.3. Pemasaran Hubungan (<i>Relationship Marketing</i>)	28
II.3.1. Kapan dan Bagaimana Menggunakan Pemasaran Hubungan.....	35

II.3.2. Kendala Dalam Pemasaran Hubungan	37
II.4. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	38
II.4.1. Tujuan dan Manfaat CRM	42
II.4.2. <i>Customer Retention</i> (Perawatan Pelanggan)	43
II.4.3. Strategi Komunikasi Pemasaran	46
II.5. Kerangka Pemikiran	50
II.6. Penelitian Sejenis	51
 BAB III METODE PENELITIAN	 60
III.1. Pendekatan Penelitian	60
III.2. Data	62
III.2.1. Jenis Data	62
III.2.2. Sumber Data	62
III.3. Observasi	63
III.4. Dokumen	64
III.5. Wawancara	65
III.5.1. Key Informan	66
III.5.2. Informan	66
III.5.3. Pertanyaan Terbuka.....	67
III.6. Triangulasi Data	69
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 70
IV.1. Profile Perusahaan	70
IV.1.1. Visi dan Misi PT. Bina Adidaya	72
IV.1.2. Kebijakan Mutu	73
IV.2. Profile Pelanggan B2B	73
IV.2.1. Profile PT. Unilever Indonesia	73
IV.2.2. Perluasan PT. Unilever Indonesia	75
IV.2.3. Kronologi Perkembangan PT. Unilever Indonesia....	77
IV.2.4. Visi dan Misi PT. Unilever Indonesia.....	78

IV.2.5. Tujuan dan Prinsip PT. Unilever Indonesia	80
IV.3. Aspek Pembentukan Hubungan	81
IV.3.1. Pengarahan dan Meeting Rutin Team Marketing	85
IV.3.2. Prosedur Pengiriman Surat,Email dan Follow Up.....	87
IV.4. Aspek Pengembangan dan Pemeliharaan Hubungan.....	88
IV.5. Model Hubungan Mutualisme Komunikasi Pemasaran	92
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
V.1. Kesimpulan	98
V.2. Saran	100
 DAFTAR PUSTAKA	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	106
LAMPIRAN	
Lampiran-1 : Transkrip Wawancara	
Lampiran-2 : Struktur Organisasi PT. Bina Adidaya	
Lampiran-3 : Certificated of Approval dan Profile PT. Bina Adidaya	
Lampiran-4 : Gambar Pengecatan Lantai di PT. Unilever Indonesia	