

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KTM	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYARTAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Tugas Akhir	7
1.4 Manfaat Tugas Akhir	7
1.4.1 Bagi Mahasiswa	7
1.4.2 Bagi Universitas	7
1.4.3 Bagi Perusahaan	7
1.5 Rencana Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	8
1.5.1 Subyek Praktik Kerja Lapangan	8
1.5.2 Objek Praktik Kerja Lapangan	8
1.5.3 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	10
2.1 Profil PT. Borwita Citra Prima	10
2.1.1 Milestone PT. Borwita Citra Prima	10
2.1.2 Sejarah PT. Borwita Citra Prima	11
2.2 Visi dan Misi PT. Borwita Citra Prima	13
2.2.1 Visi PT. Borwita Citra Prima	13

2.2.2 Misi PT. Borwita Citra Prima	13
2.3 Logo Perusahaan	13
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan	14
2.5 Nilai Dan Budaya Perusahaan	14
2.6 Produk dan Layanan Perusahaan	15
2.7 Penghargaan Perusahaan	18
BAB III PEMBAHASAN	19
3.1 Landasan Teori	19
3.1.1 Distribusi	19
3.1.2 Pemasaran <i>Business to Business</i> (B2B)	21
3.1.3 Customer Relationship Management	24
3.1.4 Loyalitas Konsumen	30
3.1.5 Hubungan Customer Relationship Management (CRM) dengan Loyalitas	31
3.2 Pembahasan	33
3.2.1 PT. Borwita Citra Prima Sebagai Pelaku Pasar Bisnis	33
3.2.2 Aktivitas Customer Relationship Management pada PT. Borwita Citra Prima	37
3.2.3 Menjaga Loyalitas Konsumen Pasar Bisnis PT. Borwita Citra Prima	54
BAB IV SIMPULAN dan SARAN	58
4.1 Simpulan	58
4.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
TABEL 1.1 Jumlah Konsumen Bisnis P&G	3
TABEL 1.2 Jadwal Kegiatan Tugas Akhir	8
TABEL 2.1 Milestone PT. Borwita Citra Prima	10
TABEL 2.2 Nilai Budaya PT. Borwita Citra Prima	14
TABEL 2.3 Produk dan Layanan PT. Borwita Citra Prima	15
TABEL 3.1 Cluster Konsumen Bisnis P&G	40
TABEL 3.2 Insentif Golden Program	46
TABEL 3.3 Lotsell yang dilakukan PT. Borwita Citra Prima	48
TABEL 3.4 Tingkatan Program Gillete Gold Rush	49
TABEL 3.5 Data Penjualan 5Top Customer Bintang	50

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
GAMBAR 1.1 Grafik Data Penjualan P&G	5
GAMBAR 2.1 Foto Kantor PT. Borwita Citra Prima	11
GAMBAR 2.2 Logo PT. Borwita Citra Prima	13
GAMBAR 2.3 Struktur Organisasi PT. Borwita Citra Prima	14
GAMBAR 2.4 Penghargaan PT. Borwita Citra Prima	18
GAMBAR 3.1 Pembelian Ulang Konsumen Bisnis P&G	35
GAMBAR 3.2 Skema Pembelian P&G melalui sales	36
GAMBAR 3.3 Skema Pembelian P&G melalui telepon	37
GAMBAR 3.4 Formulir Pendaftaran	38
GAMBAR 3.5 Contoh <i>Customer Card</i>	40
GAMBAR 3.6 Katalog Produk P&G	43
GAMBAR 3.7 Halaman Website PT. Borwita Citra Prima	44
GAMBAR 3.8 Laman Youtube PT. Borwita Citra Prima	45
GAMBAR 3.9 Contoh Display Pajangan P&G	47
GAMBAR 3.10 Karangan Bunga	51
GAMBAR 3.11 Tampilan Kritik dan Saran dari Website	53
GAMBAR 3.12 Customer Service PT. Borwita Citra Prima	54
GAMBAR 3.13 Data Pembelian Ulang Konsumen Bisnis P&G	56
GAMBAR 3.14 Data Pemesanan Konsumen Bisnis P&G	56

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
Lampiran 1 Hasil Wawancara	62
Lampiran 2 Surat Selesai Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	70
Lampiran 3 Kartu Konsultasi	71
Lampiran 4 Buku Harian Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	72
Lampiran 5 Form Penilaian Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	73
Lampiran 6 Dokumentasi Kegiatan Kantor	74
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara	74