

**ANALISIS PENERAPAN *CUSTOMER BONDING* DI PT. ASTRA
INTERNATIONAL ISUZU SURAKARTA DALAM PENJUALAN ISUZU PANTHER**



Tugas Akhir

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna Mencapai Gelar
Ahli Madya

Disusun Oleh :

ANINDITIA TSABITA RACHMANTI

F3217006

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2020

ABSTRAK**ANALISIS PENERAPAN *CUSTOMER BONDING* DI PT. ASTRA
INTERNATIONAL ISUZU SURAKARTA DALAM PENJUALAN ISUZU
PANTHER****ANINDITIA TSABITA RACHMANTI****F3217006**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seperti apa penerapan *customer bonding* di PT. Astra International Isuzu Surakarta dalam penjualan Isuzu Panther. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *customer bonding* secara timbal balik memiliki hubungan yang positif dan signifikan yaitu *awareness bonding* berpengaruh terhadap *identity bonding* dan *identity bonding* berpengaruh pada *relationship bonding*, *relationship bonding* berpengaruh terhadap *community bonding*, *community bonding* berpengaruh terhadap *advokasi bonding*.

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dengan *salesman* yang khusus menjual Isuzu Panther. Teknik pengumpulan data primer diperoleh melalui wawancara dengan *salesman* PT. Astra International Isuzu Surakarta. Selanjutnya, data sekunder sebagai data pendukung yang diperoleh dari sumber lain yaitu foto, buku, dan *website* IAMI terkait penelitian tersebut.

Kata kunci: *customer bonding*, ikatan pelanggan, Isuzu Panther, PT. Astra International Isuzu.

ABSTRACT**ANALYSIS OF THE APPLICATION OF CUSTOMER BONDING IN PT.
ASTRA INTERNATIONAL ISUZU SURAKARTA IN SALE OF ISUZU
PANTHER****ANINDITIA TSABITA RACHMANTI****F3217006**

This study aims to determine what kind of application of customer bonding at PT. Astra International Isuzu Surakarta in selling Isuzu Panther. The results showed that the reciprocal customer bonding process had a positive and significant relationship, namely awareness bonding had an effect on identity bonding and identity bonding had an effect on relationship bonding, relationship bonding had an effect on community bonding, community bonding had an effect on bonding advocacy.

The research method used by the author is a qualitative method. Data collection was carried out by interviewing a salesman who specialized in selling Isuzu Panther. Primary data collection techniques were obtained through interviews with salesmen of PT. Astra International Isuzu Surakarta. Furthermore, secondary data as supporting data obtained from other sources, namely photos, books, and IAMI's website related to the research.

Keyword: customer bonding, Isuzu Panther, PT. Astra International Isuzu.

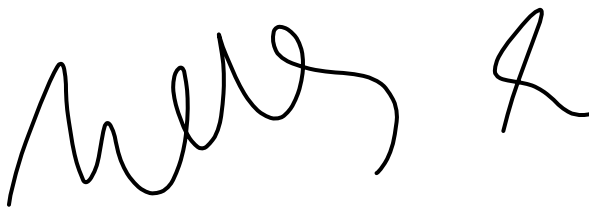
HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS PENERAPAN *CUSTOMER BONDING* DALAM PENJUALAN
PRODUK ISUZU PANTHER DI PT. ASTRA INTERNATIONAL ISUZU
SURAKARTA**

Surakarta, 14 November 2020

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Dr. Hidajat Hendarsjah, S.Si, MM

NIP 1970013020130201

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul:

**“ANALISIS PENERAPAN *CUSTOMER BONDING* DALAM PENJUALAN
ISUZU PANTHER DI PT. ASTRA INTERNATIONAL ISUZU
SURAKARTA”**

Telah disahkan oleh tim penguji tugas akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 14 November 2020

Tim Penguji Tugas Akhir

Pembimbing



Brian Gregory Adhihendra, S.E, M.Sc
NIP. 1992022720200801

Dr. Hidajat Hendarsjah, S.Si, M.M
NIP. 1970013020130201

Direktur

Sekolah Vokasi



Drs. Santoso Tri Hananto, M.Si., Ak.
NIP. 196909241994021001

Mengetahui,

Kepala Program Studi

D3 Manajemen Pemasaran

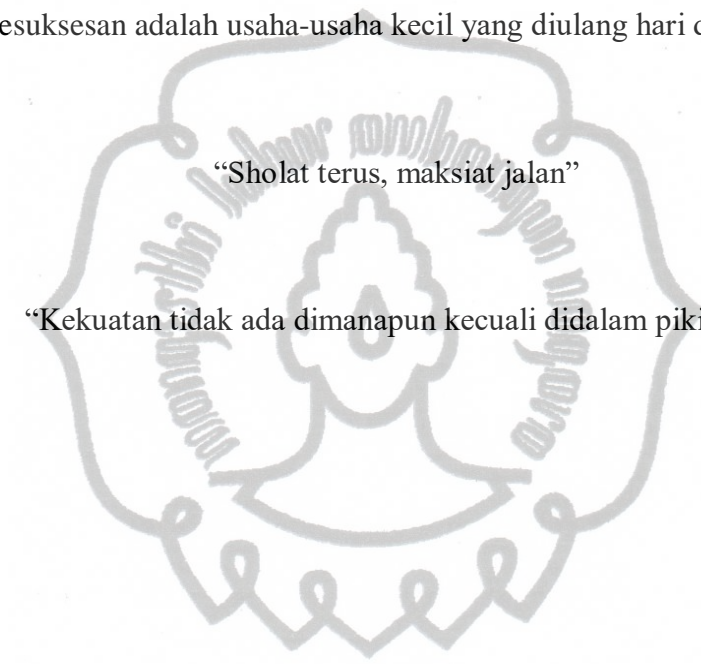
Desy Mayasari, SE, M.Sc.,
NIP. 1987121120130201

MOTTO

“Kesuksesan adalah usaha-usaha kecil yang diulang hari demi hari”

“Sholat terus, maksiat jalan”

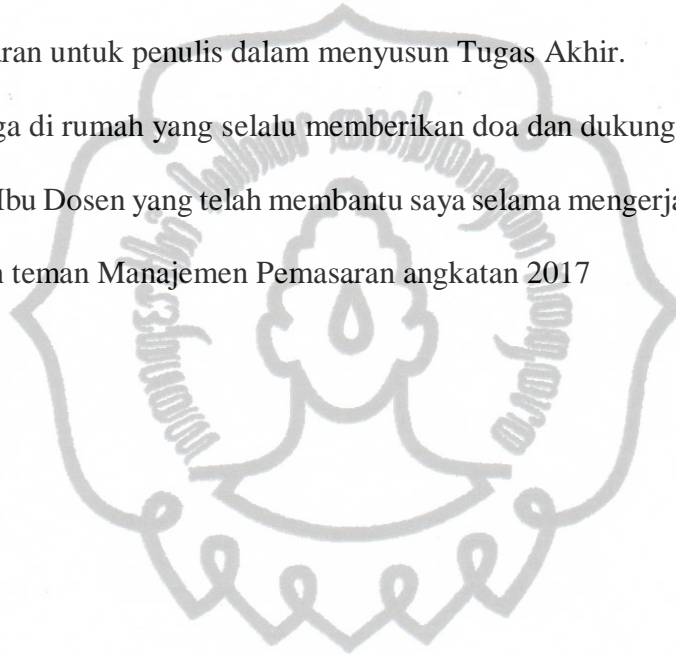
“Kekuatan tidak ada dimanapun kecuali didalam pikiran.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, penulis mempersembahkan karya ini untuk orang-orang yang selalu ada dan mendukung penulis selama menyusun Tugas Akhir:

1. Terima kasih pada Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran untuk penulis dalam menyusun Tugas Akhir.
2. Keluarga di rumah yang selalu memberikan doa dan dukungan.
3. Bapak/Ibu Dosen yang telah membantu saya selama mengerjakan Tugas Akhir.
4. Seluruh teman Manajemen Pemasaran angkatan 2017



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik dan tepat pada waktunya dengan judul **ANALISIS PENERAPAN *CUSTOMER BONDING* DI PT. ASTRA INTERNATIONAL ISUZU SURAKARTA DALAM PENJUALAN ISUZU PANTHER.**

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat-syarat mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada:

1. Ibu Desy Mayasari, SE, M.Sc selaku Kepala Program DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Mohammad Amien Gunadi M.P selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama penyusunan.
3. Bapak Dr. Hidajat Hendarsjah S.Si., MM selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan saran sehingga Tugas Akhir dapat diselesaikan.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sebelas Maret yang telah memberi dan membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat sehingga mempermudah penulis dalam mengerjakan tugas

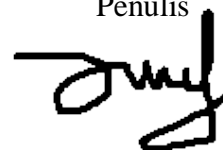
akhir.

5. Orang yang penulis sayangi Ibu, Ayah, yang telah memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir tersebut.
6. Seluruh *staff* dan karyawan PT. Astra International Isuzu Surakarta yang telah memberikan bantuan dalam memperoleh informasi bagi penulis.
7. Untuk teman-teman D-III Manajemen Pemasaran angkatan 2017 terimakasih atas keberadaan kalian dalam perkuliahan ataupun pertemanan yang sangat membantu untuk menyelesaikan tugas ini.
8. Sahabat sahabat saya Fiera, Kiki, Lala, Tine, Vaya, Lala, Widya, Hani, Ifan, Nugie, Ella, Sita, Elfana, Riskya, Adini, Rafi, Ayoub, Meidyana, Chenia, Laras yang telah membantu dan menyemangati penulis dalam mengerjakan tugas akhir.
9. Teman teman SMAN 1 Kedungwaru kelas IPS 3 yang selalu mengingatkan penulis untuk mengerjakan tugas akhir.

Akhir kata, penulis sadar bahwa penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Surakarta, 22 Agustus 2020

Penulis



Aninditia Tsabita Rachmanti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA.....	6
A. Pengertian <i>Customer Bonding</i>	6
B. Tujuan <i>Customer Bonding</i>	Error! Bookmark not defined.
C. Manfaat <i>Customer Bonding</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Laporan magang kerja	20
C. Analisis	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.

A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1. Teks Wawancara	39
Lampiran 2. Dokumentasi Magang Kerja.....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	18
Gambar 4.2	35
Gambar 4.3	36
Gambar 4.4	38
Gambar 4.5	39
Gambar 4.6	39



DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	21
--------------	----



