

**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
TERHADAP CITRA LIPPO PLAZA KEBOEN RAYA BOGOR**

**SKRIPSI**

**MARDHIATUR RAHMANI  
044115438**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
APRIL 2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Mardhiatur Rahmani

NPM : 044115438

Judul : Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap  
Citra Lippo Plaza Keboen Raya Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Qoute Nuraini C, M.Ikom

NIK. 1.0113 001 608

Pembimbing 2 : Muslim, M.Si

NIK. 1.0909 048 513

Pembaca : Diana Amaliasari, M.Si

NIK. 1.0113 001 606

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 15 April 2019

Oleh

Dekan,

Ketua Program Studi,



Dr. Agnes Setyowati, M.Hum

NIK. 1.0596 088 229

Muslim, M.Si

NIK. 1.0909 048 513

## ABSTRAK

**MARDHIATUR RAHMANI. 044115438. 2019. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Citra Lippo Plaza Keboen Raya Bogor.** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan: **Qoute Nuraini C, M.Ikom dan Muslim, M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik pengunjung Lippo Plaza Keboen Raya Bogor, mengidentifikasi pengaruh karakteristik pengunjung terhadap citra Lippo Plaza Keboen Raya Bogor, dan mengidentifikasi pengaruh *customer relationship management* terhadap citra Lippo Plaza Keboen Raya Bogor. Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yaitu karakteristik dan *customer relationship management* dan variabel terikat yaitu citra. Teori yang digunakan adalah Teori Manajemen Impresi/*impression manajement* yang menyatakan bahwa organisasi harus menetapkan dan memelihara kesan yang kongruen atau selaras dengan persepsi yang ingin disampaikan kepada publik sehingga *impression management* digunakan untuk menggambarkan proses pembentukan perusahaan atau citra publik atas organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei yaitu metode yang dilakukan dengan mengambil sampel dari sebuah populasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dan observasi. Teknik pengambilan sampel untuk penyebaran kuesioner adalah *simple random sampling*. Penelitian menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan hasilnya adalah terdapat 51,9 persen pengaruh antara karakteristik dan *customer relationship management* terhadap citra Lippo Plaza Keboen Raya Bogor.

***Kata Kunci: Citra, Customer Relationship Management***