

**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

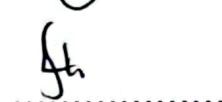
Pembimbing 1 : Qoute Nuraini C, M.Ikom

NIK. 1.0113 001 608

.....

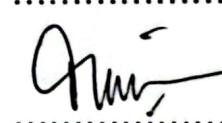

Pembimbing 2 : Muslim, M.Si

NIK. 1.0909 048 513

.....


Pembaca : Diana Amaliasari, M.Si

NIK. 1.0113 001 606

.....


Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 15 April 2019

Oleh

Dekan,

Dr. Agnes Setyowati, M.Hum
NIK. 1.0596 088 229



Ketua Program Studi,

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*