

RINGKASAN EKSEKUTIF

Penelitian ini membahas mengenai *membership program* yang ada di dalam Lippo Mall Kemang. Peneliti memutuskan membahas topik ini untuk mencari akar masalah mengapa *membership program* yang ada sekarang tidak berjalan dengan baik yang berhubungan dengan jumlah tenant yang berpartisipasi dalam program *membership* tersebut.

Dengan menggunakan metode kualitatif berupa *depth interview*. Setiap tenant akan mendapatkan pertanyaan yang sama mengenai masalah yang ada dalam mengikuti program *membership*. Selain informasi didapatkan dari melakukan *depth interview*, peneliti juga menggunakan data internal yang di dapat dari manajemen Lippo Mall Kemang untuk mendukung penelitian.

Setelah melakukan proses magang dan menggali permasalahan yang ada di dalam mal, didapatkan hasil bahwa mengapa *tenant* tidak mengikuti program *membership* dikarenakan informasi dan keuntungan dari mengikuti program *membership* tersebut tidak diketahui oleh pihak *tenant*. Sehingga perlu ada *improvement* yang dilakukan dari dalam pihak mal untuk membenahi masalah tersebut yang nantinya semua *tenant* bisa berpartisipasi kedalam program *membership* tersebut. Sehingga solusi yang diberikan berupa pemberian informasi dari pihak mal kepada *tenant* agar tenant yang ada bisa berpartisipasi kedalam *membership* program tersebut.

EXECUTIVE SUMMARY

This study discusses about Membership Program at Lippo Mall Kemang. This discussion relates to membership program that Lippo Mall Kemang offered to consumers. The author decided to discuss about the membership program because he wanted to look for the problems and try to improve the program and reduce the existing problems.

By using qualitative method, the author choose to use depth interview. This study seeks for the answers of all the existing tenants in Lippo Mall Kemang and from management data of Lippo Mall Kemang. Each responden will get questions about the discussion on the problems in the membership program.

After the author completed an internship at Lippo Mall Kemang and look for the problems, the author found that the tenant didn't join the membership program because the information and benefit of the membership program are not known by the tenant. So it is necessary for Lippo Mall Kemang to do an improvement to fix the problems so the tenants will be willing to participate the membership program.