

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul strategi komunikasi tenant relations dalam menjaga kepuasan para tenant di gedung chubb square. Penelitian ini membahas tentang bagaimana tenant relations menggunakan pendekatan strategis dalam menjaga kepuasan tenant. metode penelitian ini kualitatif dengan paradigma yakni konstrutivisme. Dimana realitas sosial yang dimaksud dapat dideskripsikan melalui sesi wawancara. Teori yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teori pendekatan strategis yang di dikembangkan oleh anwar arifin dengan teknik Mengenal khalayak, menyusun pesan, menerapkan metode, seleksi media komunikasi dan faktor penghambat. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi sebagai sumber data primer, sementara literatur menjadi sumber data sekunder. Teknik analisis data yang diterapkan adalah pendekatan Miles dan Huberman, melibatkan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan tenant relations di gedung chubb square adalah program kunjungan tenant, analisa keluhan serta keinginan tenant, dan menerapkan metode Suggestion Complain Request.

Kata Kunci: Strategi komunikasi, tenant relations, gedung chubb square, tenant.

ABSTRACT

This research is entitled tenant relations communication strategies in maintaining tenant satisfaction in the Chubb Square building. This research discusses how tenant relations uses a strategic approach in maintaining tenant satisfaction. This research method is qualitative with a paradigm namely constructivism. Where the social reality in question can be described through interview sessions. The theory used in this research is the strategic approach theory developed by Anwar Arifin with techniques of knowing the audience, compiling messages, applying methods, selecting communication media and inhibiting factors. The data collection in this research uses interview and observation methods as primary data sources, while literature is a secondary data source. The data analysis technique applied is the Miles and Huberman approach, involving data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results show that the communication strategy carried out by tenant relations in the Chubb Square building is a tenant visit program, analyzing complaints and tenant desires, and applying the Suggestion Complain Request method.

Keywords: *Communication strategy, tenant relations, Chubb Square building, tenants.*