

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. (1984). *Strategi komunikasi: sebuah pengantar ringkas*. Penerbit Armico.
- Aw Suranto. (2011). *Komunikasi interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bayu Oktaviandi. (2020). *Strategi Komunikasi Tenant Relations Mal Ska Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Tenant*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasyim Riau.
- Bulan, T. P. L., Chandra, R., & Amilia, S. (2020). Persepsi Konsumen, Kualitas Layanan Dan Minat Beli Pada Ritel Tradisional Dan Modern. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 16(1), 29.
<https://doi.org/10.29406/jmm.v16i1.1568>
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. w. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Gava Media), 109–135.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (1992). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. (Bandung: Remaja Rosdakarya), 32
- Hafied canggara. (2012). *pengantar ilmu komunikasi*. (Jakarta:Rajagrafindo), 10.
- Hendriyati, L., & Santoso, I. B. (2021). Strategi Pemasaran Food and Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid- 19 Di Cavinton Hotel Yogyakarta, indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 60–72.
<https://doi.org/10.36594/jtec.v4i1.111>
- Kasmir. (2006). *etika costumer service*. (Jakarta: Rajagrafindo Persada), 18.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Khasanah Pertiwi*, 12(2), 117–124.
- Mulyana, Deddy. (2000). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Riadi, dkk. (n.d.). Analisis Perencanaan System Tenant Pada Supermarket Foodmart Dengan Menggunakan Teknologi Barcode. *Lembaga Penelitian & Pengabdian Masyarakat Sekolah Tinggi Teknik Ibnu Sina Batam*, ISBN : 978- 602-74905 0-5, 345.
- Ruslan. (2008). *Managemen Public Relations dan Media Komunikasi*.

- (Jakarta: Rajagrafindo), 279.
- Sangadji, E. M. & S. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Suciawan, F. J. (2014). Relationship Management Tenant Relations Mal XYZ. *IlmuKomunikasi*, 2(3), 1–10.
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (26th ed.)*. ALFABETA.
- Syari, D. A., Toni, A., & Luhur, U. B. (2021). *Jurnal Komunikasi dan Budaya MODEL KOMUNIKASI PENANGANAN KELUHAN TENANT DI APARTEMEN PARAMA TENANT COMPLAINT HANDLING COMMUNICATION MODEL IN THE PARAMA APARTMENT*. 02(i), 223– 231.
- Umanailo, M. C. B. (2019). Paradigma Konstruktivis. *October*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/9ja2t>
- Arifin, A. (1984). *Strategi komunikasi: sebuah pengantar ringkas*. Penerbit Armico.
- Wijaya, I. S. (2017). Perencanaan dan Strategi Komunikasi dalam Kegiatan Pembangunan. *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi Dalam Kegiatan Pembangunan, XVIII(VOL 17, NO 1 JUNI (2015): LENTERA)*, 53–61. https://journal.uinsi.ac.id/index.php/lentera_journal/article/view/428
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Gramedia Widasarana Indonesia
- Yin, R. K. (2009). *Desain dan Metode Penelitian Studi Kasus (edisi ke-4)*. Sage Publication.
- Yin, R. K. (2014). *Studi Kasus Desain & Metode*, Rajawali Pers, Jakarta,
- Yusuf Zainal Abidin. (2016). *Manajemen Komunikasi (Filosofi, Konsep, dan Aplikasi)*. (Bandung:Pustaka Setia), 116.