

Relationship Management Tenant Relations High Point Apartment Surabaya

Ian Danarko Setiawan, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen
Petra Surabaya

lan_danarko44@yahoo.com

Abstrak

Pada 2015-2016, manajemen High Point Apartment melakukan pembasmian hama tomcat. Selama masa pembasmian, terdapat kerusakan yang ditimbulkan akibat penyemprotan foging yang diharuskan membongkar beberapa peralatan dan menyebabkan ketidaknyamanan bagi pihak tenant. Ketidaknyamanan ini disampaikan pihak tenant ke manajemen apartment melalui tenant relations High Point Apartment. Tenant Relations merupakan penghubung antara manajemen apartment dengan tenant dan bertanggungjawab untuk mengusahakan adanya hubungan yang baik dengan pihak tenant, sekalipun terdapat ketidaknyamanan selama masa pembasmian hama tomcat.

Peneliti menggunakan teori relationship management Grunig dan Ledingham sebagai panduan dasar penelitian. Peneliti menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan teori. Sebagai hasil penelitian, peneliti menemukan hal-hal yang penting dalam pengelolaan hubungan oleh tenant relations berdasarkan control mutuality, trust, dan commitment. Dalam pengelolaan hubungan tersebut, ditemukan pentingnya two-way symmetrical communication, mutual understanding, koordinasi, dan professionalism in work and communications. Dalam melakukan hal-hal tersebut, terdapat strategi komunikasi yang digunakan tenant relations.

Kata Kunci: Tenant relations, relationship management, High Point Apartment

Pendahuluan

Sebuah organisasi memerlukan hubungan yang baik dengan *stakeholders*-nya. *Stakeholders* ialah dipengaruhi oleh aksi, keputusan, kebijakan, praktik, ataupun tujuan dari sebuah organisasi (Freeman, dalam Grunig & Repper, 1992, p. 126), dan mereka memiliki kepentingan secara simetrikal dengan organisasi (Brody, dalam Grunig 1992, p.126). Pihak-pihak tersebut terkait dengan organisasi karena memiliki hubungan sebab akibat yang saling mempengaruhi (Grunig & Repper, 2008, p. 125).

High Point Apartment merupakan hunian berbasis apartemen dengan konsep *segmented* dengan adanya *mix tenant*, dan segala kelengkapan fasilitas yang dirancang nyaman, minimalis dan memiliki kesan hangat, namun memberikan pengalaman menginap seperti di rumah sendiri. Untuk interior akan ditonjolkan nuansa minimalis dan teduh, tetapi diseimbangkan pilihan mebel dan *cutting stiker* berwarna cerah. High Point Apartment memiliki jumlah tenant 390 dengan beragam etnis budaya.



Gambar 1.1. High Point Apartment
Sumber: Google, 2016

Tenant termasuk *stakeholder* karena merupakan kontributor terbesar bagi Apartment khususnya High Point Apartment. Kontribusi yang diberikan berupa uang sewa, uang *utility*, dan *service charge*. Tenant di High Point Apartment menyediakan dua macam cara untuk tenant yang ingin tinggal di High Point Apartment yaitu dengan cara membeli apartemen atau dengan cara menyewa.

Tolak ukur keberhasilan apartment dapat dilihat dari beberapa hal, salah satunya ialah *traffic* (penuhnya kamar yang disediakan) *tenant*. Hal yang menjadi daya tarik bagi *tenant* untuk memilih *apartment* ialah suasananya, program, dan tenant yang ada di *apartment* tersebut. *Tenant* merupakan penyusun utama dari sebuah *apartment*. Oleh karena itu, hubungan yang baik dengan *tenant* perlu dikelola dengan baik karena memiliki manfaat yang besar bagi manajemen *apartment* untuk jangka pendek maupun jangka panjang.

Di High Point Apartment tidak ada divisi atau posisi dengan nama '*public relations*'. Meski demikian, High Point Apartment tetap menjalankan fungsi

public relations, khususnya oleh divisi *tenant relations*. Divisi ini setiap harinya akan berhubungan dan berurusan dengan pihak tenant dan segala hal yang menyangkut tenant. Divisi ini juga bertugas untuk berkoordinasi dengan divisi lain ataupun pihak ketiga dalam menangani kebutuhan tenant, sehingga apa yang dibutuhkan tenant dapat ditangani. Divisi *tenant relations* harus memahami dan sensitif mengenai kebutuhan tenant, dan juga memahami kebijakan yang berlaku dalam kontrak.

Job description divisi *tenant relations* High Point Apartment, ialah melakukan komunikasi untuk surat-surat keluar pada tenant, mengenai ketentuan baru ataupun tagihan, melakukan kunjungan pada tenant, termasuk bila ada masalah di lapangan. Salah satu tugas *tenant relations* adalah menangani keluhan dari tenant, mulai dari hal-hal yang berhubungan dengan *engineering*, dan segala kebutuhan tenant. Divisi ini juga bertugas untuk menghubungkan tenant dengan pihak atau divisi lain yang berhubungan dengan tenant, melakukan supervisi dari awal hingga akhir. Para anggota divisi *tenant relations* bekerjasama dalam menangani tenant yang ada, tanpa ada pembagian secara khusus. Sehingga apa yang bisa dikerjakan, akan segera dikerjakan oleh anggota yang ada. *Tenant relations* harus bisa tetap melayani dan memberikan pengertian untuk menstabilkan hubungan kerja. Bila *tenant relations* tidak dapat meyakinkan *tenant* mengenai kebijakan yang ada, maka visi perusahaan juga akan terhambat.

Pada 2015-2016, manajemen High Point Apartment menghadapi kondisi yang baru, dimana terjadi serangan hama yang masuk kedalam kamar-kamar yang berasal dari sawah yang ada di belakang High Point Apartment. Sehingga High Point Apartment harus mengadakan pembersihan hama besar-besaran terhadap seluruh gedung High Point Apartment yang memakan waktu tujuh bulan dari bulan November 2015 hingga Mei 2016 (Sumber : wawancara dengan Aria Kusuma, *tenant relations* office High Point Apartment, Maret 2016). Pembersihan hama ini dilakukan untuk mencegah hama yang masuk dari luar juga mematikan hama yang sudah ada di dalam gedung termasuk di lorong udara, sela-sela lift, dan tanaman hias yang ada di dalam gedung. Salah satu stakeholder primer yang merasakan langsung dampak dari proses pembersihan hama ini ialah *tenant*. Menurut Aria Kusuma (Maret 2016), dalam kondisi ini pihak manajemen dan *tenant* harus tetap bekerja sama dengan baik dalam menghadapi segala efek akibat proses pembersihan hama terlebih tujuan akhir ini ialah untuk menghilangkan hama yang ada didalam juga mencegah hama yang dari luar sehingga tenant merasa nyaman dan aman tinggal di High Point Apartment.

Sebelum masa pembersihan hama dimulai, pihak manajemen telah menginformasikan perihal pembersihan hama, meliputi *timetable*, perubahan sementara yang akan terjadi, kebisingan yang akan ditimbulkan, serta kebijakan mengenai pembersihan hama. Salah satu perubahan yang terjadi selama pembersihan hama dapat berujung pada perihal kenyamanan, yakni suara bising yang dikeluarkan dari mesin penyemprot yang dimana malam hari juga di adakan penyemprotan karena malam hari lebih banyaknya hama yang keluar sehingga rentan masuk kedalam gedung apartment dan kedalam kamar. Mengatasi dampak perubahan itu maka melalui pemberitahuan dini tersebut, High Point Apartment

berharap agar pihak *tenant* dapat bekerja sama dengan cara melakukan tindakan preventif sementara waktu selama masa pembersihan hama.

Masa awal pembersihan hama merupakan masa yang paling terasa dampak perubahannya bagi manajemen. Hal ini dapat dimaklumi karena memang ada beragam perubahan seperti penyemprotan yang dimana menimbulkan bau dan suara bising. Keadaan kian bertambah stabil setelah beberapa bulan, karena pihak manajemen dan tenant telah bisa menguasai situasi yang baru.

Manajemen High Point Apartment dan pihak manajemen puncak selalu mengkomunikasikan perihal pembersihan hama, mengenai pertimbangan, masukan, ketidaknyamanan dari tenant dan pengunjung mengenai proses pembersihan hama. Selain itu, pihak tenant juga diberi informasi yang berkelanjutan mengenai proses pembersihan hama, termasuk jadwal penyemprotan dan ketidaknyamanan sementara yang akan dihasilkan selama proses pembersihan berlangsung. Untuk mencapai komunikasi yang efektif, tidak cukup dengan adanya dialog antara pihak yang ada, tetapi dibutuhkan komitmen dari dua pihak untuk berkomunikasi sesuai kesepakatan dan mau bertindak dengan bersedia memikirkan kepentingan pihak yang lain (Heath, 2005, p.125). Rasila(2010) menemukan bahwa ada faktor-faktor yang membuat diperlukannya usaha untuk mencapai komunikasi yang efektif antara manajemen penyedia (*landlord*) dengan tenant. Faktor-faktor tersebut meliputi adanya perbedaan pemahaman antara manajemen penyedia dengan tenant mengenai '*what, when, and how*' (apa, kapan, dan bagaimana) sebuah informasi disampaikan. Selain itu, medium komunikasi yang digunakan, waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi perihal, juga merupakan faktor yang memengaruhi.

Divisi *tenant relations* harus memastikan tenant dapat menerima bahwa ketidaknyamanan akibat pembersihan hama bersifat sementara, tetapi keuntungan yang didapat setelah pembersihan hama akan bersifat jangka panjang. Divisi *tenant relations* akan segera merespon *complaint* dari pihak tenant, dengan melakukan *check* langsung di area tenant, dan berkoordinasi dengan divisi lain. Kecil atau besarnya keluhan atau konflik, dan bagaimana cara mengatasinya akan berpengaruh pada kualitas hubungan (Anderson & Narus, dalam Rasila, 2010).

Pengelolaan hubungan (*relationship management organization – public relationship*) fokus pada bagaimana praktisi *public relations* menciptakan hubungan saling menguntungkan dengan publiknya (Lendingham & Brunning, 2000). Adanya hubungan menandakan adanya pertukaran informasi, energi ataupun sumber daya. Dean Thomlinson (2000), mendefinisikan hubungan sebagai seperangkat ekspektasi dari dua pihak yang untuk satu sama lain dalam berinteraksi. Dalam berkomunikasi, bukan hanya tindakan komunikasi saja yang penting (penyaluran pesan), tetapi adanya hubungan yang terus dikelola untuk menghasilkan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Hal ini seperti tertera dalam buku Cutlip, Center, dan Broom (2000, p.4) mengenai *public relations* sebagai fungsi manajemen. Yang dijalankan oleh divisi tenant relations High Point Apartment Surabaya.



Sebagai salah satu aktivitas utama *tenant relations*, bagaimana cara komunikasi dan penjalinan hubungan dengan tenant, termasuk saat menghadapi keluhan akibat pembersihan hama, dapat berpengaruh pada pandangan pihak tenant terhadap manajemen High Point Apartment. Bagaimana organisasi berperilaku pada publiknya termasuk saat akan mempengaruhi *image* dan identitas mereka (Balmer & Gray, 2000, p. 259). Bagaimana divisi *tenant relations* berkomunikasi, bertindak, dan berinteraksi, baik untuk kepentingan manajemen ataupun tenant, merupakan elemen pembentuk reputasi sebuah organisasi sebuah organisasi. Reputasi ini didapat dari pengalaman yang terus berjalan milik stakeholders saat berkomunikasi dengan sebuah korporat. Organisasi yang *excellent* cenderung untuk bersedia memupuk, mempertahankan, dan memperbaiki hubungan, termasuk dengan stakeholders-nya (Grunig & Hunt dalam Heath, 2005, p. 684). Reputasi juga dipengaruhi oleh kepercayaan tenant pada manajemen. Menurut penelitian terdahulu oleh Roberts dan Merrilees (2003), bila ada *trust* diantara tenant dengan manajemen, maka hal tersebut dapat membentuk hubungan kerja yang semakin kooperatif. Ketika ada usaha manajemen hubungan yang baik antara manajemen dengan pihak tenant, khususnya dalam penanganan *complain*, maka hal tersebut berdampak positif bagi reputasi manajemen pusat, sekalipun sedang dalam masa pembasmian hama.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti merumuskan permasalahan yang dijadikan topik dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana *Relationship Management Tenant Relations* High Point Apartment Surabaya?”

Tinjauan Pustaka

Public Relations

Public Relations terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang menjalin kontak dengannya (Jefkins, 1998, p.9). Menurut *British Institute of Public Relations*, *Public Relations* adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*goodwill*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.

Relationship Management

Menurut Ledingham (Ralph, p. 156), *relationship management* merupakan pengelolaan hubungan organisasi-publik secara efektif dalam menghadapi kepentingan dan gol bersama, yang dilakukan dalam waktu tertentu, untuk menghasilkan hubungan dengan saling pengertian dan saling menguntungkan. Manajemen relasi atau *relationship management* bertujuan untuk menciptakan kerjasama (*partnership*) di antara manajemen dengan pihak tenant.



Tenant Relations

Fungsi *public relations* dapat diimplementasikan di dalam organisasi dengan penyebutan nama dan fokus stakeholders yang berbeda. Dalam manajemen High Point Apartment, fungsi *public relations* dengan fokus stakeholders dengan tenant di jalankan oleh *tenant relations*. *Tenant Relations* berfungsi untuk menjalin hubungan baik antara manajemen apartment dengan tenant.

Excellence Theory

Dalam *excellence theory*, Grunig mengatakan bahwa salah satu hal yang membuat perusahaan menjadi *excellent*, ialah elemen di dalam perusahaan tersebut, termasuk tenant relations. Teori ini menyatakan bahwa komunikasi memiliki nilai bagi organisasi karena dapat membantu membangun hubungan jangka panjang yang baik dengan publik yang penting (*strategic public*)

Teori ini menjelaskan bagaimana *public relations*, yang dalam penelitian ini tenant relations, dapat menjalankan fungsi manajemen dan berkontribusi pada keseluruhan efektivitas perusahaan. Terdapat beberapa prinsip dalam teori ini.

Metode

Konseptualisasi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan salah satu metode analisis data kualitatif yang menekankan pada kasus-kasus khusus yang terjadi pada objek analisis (Bungin, 2007, p.229). Studi kasus adalah uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu institusi sosial, yang tujuannya adalah memberikan pandangan lengkap dan mendalam mengenai subjek yang diteliti (Mulyana, 2003, p.201). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode studi kasus karena peneliti ingin mengetahui *relationship management* High Point Apartment Surabaya, khususnya dalam menjaga hubungan baik dengan tenant.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini ialah divisi *tenant relations* High Point Apartment Surabaya.

Analisis Data

Dalam penelitian ini, model analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (1984 dalam Sugiyono, 2008), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada

setiap tahapan penelitian sampai tuntas dan datanya sampai jenuh. Analisis data, yang disebut analisis model interaktif tersebut, terdiri dari tiga komponen, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Data dikumpulkan, kemudian disajikan sekaligus direduksi, selanjutnya ditarik kesimpulan.

Teknik analisis data disesuaikan dengan data yang diperoleh. Hasil wawancara diubah menjadi transkrip wawancara, selanjutnya dianalisis secara terperinci. Data berupa dokumen-dokumen, seperti pemberitaan di media massa, menjadi pendukung dalam analisis data hasil wawancara

Temuan Data

Sebagai manajemen apartment yang mengayomi banyak *tenant*, High Point Apartment memiliki *Relationship Management* yang dijalankan oleh *Tenant Relations*. Berikut adalah *Relationship Management* di High Point Apartment berdasarkan dimensi hubungan Grunig dan teori *Relationship Management* Ledingham. Dimensi hubungan Grunig yang digunakan peneliti ialah *control mutuality, trust, commitment*.

***Tenant Relations* bersikap tidak kaku terhadap peraturan**

Dalam praktiknya, pihak manajemen apartment yang diwakili oleh *tenant relations*, berusaha tidak bersikap kaku terhadap beberapa peraturan yang ada. Ada kalanya mereka bersikap tegas dengan apa yang dilakukan *tenant*. Bila itu tidak mengikuti *Standart Operating System* (SOP) atau peraturan yang ada. Tetapi ada kalanya mereka masih bersikap fleksibel, dalam arti tidak kaku dengan peraturan dan masih dapat melakukan perundingan terhadap beberapa hal. Pihak manajemen menyadari meskipun *tenant* harusnya mengikuti kontrak yang sudah ada dan tidak bisa membuat peraturan sendiri, tetapi manajemen apartment tidak bisa secara satu arah memiliki *control* terhadap *tenant*. Pihak manajemen harus tetap dapat fleksibel dan tidak kaku dengan *tenant* karena *tenant* merupakan sumber pendapatan utama dari High Point Apartment dan bila pihak manajemen tidak mengindahkan adanya negosiasi diantara dua belah pihak, maka kontrak bekerja dapat berakhir sepihak ataupun tidak diperpanjang.

Tenant Relations* Menjaga Kepercayaan *Tenant

Trust dalam sebuah hubungan, berarti ada kepercayaan dimana pihak lain akan memenuhi apa yang telah diucapkan dan pihak lain tersebut sanggup untuk melakukan apa yang diucapkan. Semasa proses pembasmian hama, terdapat beberapa *complain* yang muncul akibat polusi udara dan kebisingan. Dalam menangani hal tersebut, pihak *tenant relations*-lah yang akan menyampaikan berapa lama waktu yang di butuhkan untuk menangani hal itu. Pada kenyataannya, seringkali waktu realisasi tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, cenderung lebih lama. Hal ini disebabkan oleh pihak-pihak yang terkadang terkendala oleh kinerja mereka. Hal tersebut adalah tanggung jawab *tenant relations*, sehingga *tenant relations*-lah yang harus berhadapan dengan pihak

tenant mewakili manajemen High Point. Agar pihak *tenant* dapat menjaga kepercayaan terhadap manajemen apartment karena janji kami memberikan pelayanan terbaik belum dipenuhi, ada beberapa hal yang dilakukan oleh tenant relations

Tenant Relations Menjaga Profesionalitas Kerja

Komitmen dalam hubungan kerja berarti terdapat kepercayaan dalam diri bahwa patut bila ada energi yang dikeluarkan untuk memelihara dan mendukung hubungan tersebut. Bentuk komitmen *tenant relations* High Point ialah dengan menjaga profesionalitas kerja. Salah satunya dalam menyampaikan pesan, *tenant relations* akan berusaha menyampaikannya pada tenant berulang kali agar pesan tersebut dapat diterima dan dimengerti. Sebagai contoh ialah menangani peraturan rutin, yaitu pembayaran *utility*. Tenant harus membayar *utility* setiap tanggal 5. Tetapi sayangnya banyak sekali *tenant* yang melanggar, padahal hal tersebut sudah diberitakan melalui surat resmi. Oleh karena itu *tenant relations* tetap akan mengingatkan pihak *tenant* terhadap peraturan yang ada.

Tenant Relations Tidak Terbawa Emosi dalam Menghadapi Tenant

Kepuasan dalam berhubungan dengan pihak tenant akan dirasakan ketika ada keberhasilan komunikasi dimana pihak tenant dapat memahami pesan dari manajemen dengan baik dan dapat mengajak tenant untuk menjadi kooperatif dengan manajemen apartment.

Analisis dan Interpretasi

Dari temuan data yang ditemukan oleh peneliti baik melalui proses observasi maupun wawancara, maka peneliti melakukan analisa data berdasarkan teori *Relationship Management* yang ada. Analisa tersebut dimaksudkan untuk menguraikan data yang telah ditemukan peneliti. High Point Apartment menerapkan *relationship management* dalam fungsi *tenant relations*. Peneliti akan mengkategorikan analisa berdasarkan fungsi *Tenant Relations*.

Tenant Relations memahami keadaan yang terjadi

Tenant Relations merupakan barisan depan dari manajemen apartment, yang berarti informasi dari *tenant* ke manajemen akan melalui *tenant relations* terlebih dahulu, termasuk *complain*. Salah satu contoh penanganan *complain* dari pihak *tenant* semasa pembasmian hama tomat ialah seperti saat menangani banyaknya bangkai tomat di koridor. Pihak *tenant relations* tidak hanya menerima laporan *complain* kemudian menyampaikan pada divisi berkaitan untuk menyelesaikan, tetapi memastikan *complain* tersebut telah ditangani oleh divisi yang berkaitan. Salah satu permasalahan yang menimbulkan *complain* ialah timbulnya bau asap foging yang masuk ke dalam kamar. Sesuai perjanjian, maka ganggian apapun yang diakibatkan pembasmian hama tomat, akan ditangani oleh pihak manajemen.

Tenant merupakan stakeholder utama manajemen

Manajemen apartment memiliki pandangan bahwa *tenant* merupakan *partner* dari manajemen apartment. Hal ini juga ditanamkan pada *tenant relations* High Point Apartment bahwa *tenant* ialah partner kerja manajemen apartment. Hal ini berarti pihak manajemen apartment bersikap terbuka dengan masukan dan kritik dari pihak *tenant*. Maka dari situ, masih ada negosiasi antara kedua belah pihak ketika ada perbedaan kepentingan, sekalipun sudah ada prosedur dan perjanjian.

Tenant relations menjaga nama baik perusahaan

Tenant relations memiliki fungsi sebagai fasilitator komunikasi yang menghubungkan pihak *tenant* dengan manajemen apartment. Disebut fasilitator komunikasi karena *tenant relations* lah yang bertanggung jawab sebagai penerima dan penyampaian pesan dari manajemen apartment ke *tenant* dan sebaliknya. Dalam menghadapi *tenant* yang beragam, *tenant relations* memiliki strategi dalam berkomunikasi dengan individu-individu dengan karakter yang beragam. Tujuannya agar pesan dari manajemen dapat tersampaikan dan diterima baik oleh *tenant*.

Tenant Relations harus memahami karakter tenant

Salah satu bentuk usaha manajemen High Point untuk memiliki hubungan *partnership* yang baik ialah dengan adanya komunikasi dua arah *two-way symmetrical communication*, dimana kedua belah pihak dapat saling mengutarakan pendapatnya. Pihak manajemen terbuka dengan masukan dan keluhan dari pihak *tenant*. Ketika ada kesulitan yang dialami *tenant* dalam memenuhi tanggung jawab pada manajemen, maka pihak manajemen masih memberikan kesempatan untuk adanya perundingan agar mengetahui apa yang menjadi kebutuhan *tenant*.

Simpulan

peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi dengan model *two-way symmetrical*, yang dilakukan dengan tatap muka atau melalui media merupakan hal yang penting dalam pengelolaan hubungan. Komunikasi dua arah tersebut dapat menjadi lancar, ketika ada *mutual understanding* dimana pihak manajemen apartment mempertimbangkan kesejahteraan pihak *tenant*. Segala usaha tersebut akan berhasil dalam pengelolaan hubungan ketika ada *professionalism in work and communications*. Dalam kegiatan operasional, *tenant relations* membutuhkan koordinasi yang baik dengan divisi lain untuk performa yang lebih maksimal. Semua yang dilakukan ini didasari pemahaman bahwa hubungan dengan *tenant* ialah hubungan *partnership*. Selain itu, strategi komunikasi digunakan untuk mendukung pengelolaan hubungan dan proses komunikasi dengan pihak *tenant*. Hal-hal yang dilakukan *tenant relations* di atas, pada akhirnya bertujuan mencapai

Satisfaction (kepuasan) kedua pihak, yang tentunya berujung pada reputasi yang baik manajemen High Point Apartment.

Daftar Referensi

- Ardianto, Elvinaro. (2008). *Public relations praktis*. Bandung: Widya Padjajaran
- Bungin, Burhan H.M. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta : Gajah Mada Press
- Bungin, Burhan H.M. (2007). *Penelitian Kualitatif : Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Social*, Jakarta : Kencana Prenama Media Group
- Bodgan dan Taylor, (1975). Dalam J. Moleong, Lexy. 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya
- Cutlip, Center, & Broom. (2000). *“Effective Public Relations”*. New Jersey : Prentice Hall
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions* (2nd Edit). Thousand Oaks, CA: Sage
- Effendy, Onong. (2002). *“Dinamika Komunikasi”*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Grunig, James. (2006). *Furnishing the Edifice: Ongoing Research On Public Relations As a Strategic Management*. *Journal of Public Relations Research*, 18(2), 151-176
- Grunig, James. (2002). *Qualitative Methods for Assesing Relationships Between Organizations and Publics*. *Paper from Department of Communication University of Maryland*
- Grunig, James & Hunt, Todd. (1984). *“Managing Public Relations”*. US : Harcourt.
- Grunig, J.E., & Repper, F.C. (1992). *Strategic management, publics, and issues*. Dalam J.E. Grunig. (Ed.). *Excellence in public relations and communication management*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Grunig, J.E., dan Huang, Y.H. (2000). *From organizational effectiveness to relationship indicators: Antecedents of relationships, public relations startegies, and relationship outcomes*. Dalam Ledingham, J.A., Bruning, S.D. (Eds). *Public relations as relationship management : A relational approach to the study and practice of public relations*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Harrison, Kim. (2008). *“Strategic Public Relations, A Practical Guide To Success”* Australia : Centurty Consulting Group
- Heath, Robert.(2005). *“Encyclopedia of Public Relations”*. United States : Sage Publicaions
- Hon, Linda & Grunig, James. (1999). *“Guidelines for Measuring Relationship in Public Relations”*. Gold Standard paper of the Commission on Public Relations Measurement Evaluation

- Jefkins, Frank. (1998). *Public Relations*. Jakarta : Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta : Erlangga
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana
- Ledingham, John. (2003). "Explicating Relationship Management as a General Theory of Public Relations". *Journal of Public Relations Research*, 15(2), 181-198
- Littlejohn, Stephen & Foss, Karen. (2009). "Encyclopedia Communication Theory". UK: Sage
- O'Hair, Dan., Friedrich, Gustav., & Dixon, Lynda. (2011). "Strategic Communication in Business and the Professions". Boston: Pearson
- Pawito. "Penelitian Komunikasi Kualitatif". 2007. Yogyakarta : LKiS.
- Rahardjo, Theresia Devi. (2012). "Strategi Komunikasi PT Indofood Sukses Makmur Tbk. Dalam program Corporate Social Responsibility Bisma". Program Sarjana. Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Kristen Petra. Surabaya
- Rasila, Heidi. (2010). *Customer Relationship Quality in Landlord-Tenant Relationship. Property Management Journal*, Vol. 28 No.2, p.80-92.
- Rumanti, Sr. Maria Assumpta. (2002). "Dasar-dasar public relations teori dan praktik". PT.Grasindo. Jakarta
- Silalahi, Ulber. (2009). "Metode Penelitian Sosial". Bandung : Refika Aditama.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tench, Ralph & Yeomans, Liz. (2006). "Exploring Public Relations". England: Pearson Education Limited
- Theaker, Alison. (2001). *The Public Relations Handbook*. London: Routledge
- West, Richard & Turner, Lynn. (2010). "Introducing Communication Theory Analysis and Application". Fourth Edition. US : McGraw Hill
- Welch, Mary. (2006). *Rethinking Relationship Management Exploring the Dimension of Trust. Journal of Communication Management*, 10,2, p. 138-155
- Yin, Robert. (2011). "Qualitative Research from Start to Finish". New York : The Guilford Press
- Yulianita, Neny. (2005). *Dasar-dasar public relations*. Pusat penerbitan Universitas Bandung
- (Book), Buku Panduan High Point Apartment, 2016
- (Online) http://anzmac.org/conference/2003/papers/MO18_robertsj.pdf diakses pada Mei 2016