



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Informan memaknai profesi *tenant relations* sebagai profesi yang menyenangkan. Keduanya juga mengatakan bahwa profesi *tenant relations* dalam sebuah mal sangatlah penting, selain dapat menjadi jembatan penghubung komunikasi antara pihak manajemen dengan pihak *tenant*, *tenant relations* juga dapat menjadi sarana bagi *tenant* untuk menyalurkan aspirasi atau keluhan yang dialami.
2. *Tenant relations* The Breeze BSD City melakukan presentasi diri yang dilihat melalui *appearance*, *manner*, dan *setting*. *Tenant relations* juga melakukan upaya manajemen kesan melalui komunikasi verbal maupun nonverbal pada saat penanganan setiap keluhan yang terjadi. Hal tersebut dilakukan agar terbentuk citra positif bagi *tenant relations* yang merupakan representasi dari manajemen mal. Selain itu, diharapkan dapat membuat *tenant* merasa nyaman berada di The Breeze BSD City, serta dapat membangun hubungan yang baik jangka panjang antara pihak manajemen mal dan *tenant*.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Saran akademis, diharapkan akan ada lebih banyak lagi penelitian yang berhubungan dengan profesi *tenant relations*. Peneliti menyarankan agar penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian terkait bidang *tenant relations*. Peneliti berharap agar topik mengenai *tenant relations* yang telah dipaparkan dalam pembahasan dapat menumbuhkan rasa keingintahuan peneliti selanjutnya. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggali penelitian yang berbeda dan lebih luas, seperti seberapa pengaruh adanya *tenant relations* terhadap tingkat loyalitas *customer* di sebuah mal.

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, adapun saran praktis yang dapat peneliti berikan:

1. Subjek penelitian diharapkan dapat mempertahankan pengelolaan kesan yang telah dilakukan selama ini.
2. Disarankan hasil penelitian ini dapat berguna bagi *tenant relations* di The Breeze BSD City.
3. Diharapkan dari hasil penelitian ini, masyarakat luas juga dapat memahami dan mengerti bahwa pengelolaan kesan yang dilakukan oleh *tenant relations* bertujuan untuk menciptakan hubungan jangka panjang antara pihak manajemen dan pihak *tenant*.