

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: Jejak Publisher.
- Arisandi, F., & Umam, C. (2019). *Komunikasi Bencana Sebagai Sebuah Sistem Penanganan Bencana di Indonesia*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 3 Nomor 1.
- Bramasta, Dandy Bayu & Ratriani, Vidrita Rizki. (2020). *Daftar 67 Mal yang Buka di Jakarta pada 5 Juni dan 8 Juni 2020*. Diakses pada <https://koran.tempo.co/read/metro/449791/penambahan-mal-baru-di-jakarta-dikritik>
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Fadila, M. (2016). *Public Relations of Management in Customer Relationship*. *Jurnal Komunikasi FISIP*, Volume 3 Nomor 1.
- Herman (2020). *Alasan Pembukaan Mall Indonesia di Tengah Pandemi Covid-19*. Diakses pada <https://economy.okezone.com/read/2020/06/02/320/2223050/ini-alasan-kuat-mengapa-mal-perlu-dibuka>
- Ihsannudin (2020). *Pengumuman Kasus Pertama Covid-19 di Indonesia*. Diakses pada <https://nasional.kompas.com/read/2020/03/02/11265921/breaking-news-jokowi-umumkan-dua-orang-di-indonesia-positif-corona?page=all>
- Indasari, F., & Anggarini, I. (2020). *Krisis Komunikasi Pada Masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal Profesional FIS*, Volume 7 Nomor 1.
- Nova, F., Nuriman, D. A., & Akbar, M. (2020). *Public Relations*. Jakarta: PT. Kaptain Komunikasi Indonesia.

- Nykamp, M. (2001). *The Customer Differential: The Complete Guide to Implementing Customer Relationship Management*: AMACOM.
- Safitri, Inge Klara. (2020). *Penambahan Mall Baru di Jakarta Dikritik*. Diakses pada <https://koran.tempo.co/read/metro/449791/penambahan-mal-baru-di-jakarta-dikritik>
- Savitri, S. S., & Fahmi, M. H. (2017). *Peran Tenant Relations Miko Mall Bandung Sebagai Perantara Komunikasi Antara Manajemen dan Tenant Peran Tenant Relations Miko Mall Bandung*. *Jurnal Hubungan Masyarakat* , Volume 3 Nomor 2.
- Setiawan, I. D. (2017). *Relationship Management Tenant Relations High Point Apartment Surabaya* . *Jurnal E-Komunikasi* , Volumel 5 Nomor 1.
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2016). *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Suciawan, F. J. *Relationship Management Tenant Relations Mal XYZ* . *Jurnal E-Komunikasi* , Volume 2 Nomor 3.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Widhana, Dieqy Hasby. (2017). *Selamat Datang di Jakarta: Kota yang Dikepung Mal*. Diakses pada <https://tirto.id/selamat-datang-di-jakarta-kota-yang-dikepung-mal-cmmR>
- Wildyaksanjan, J. P., & Sugiana, D. (2018). *Strategi Customer Relationship Management (CRM) PT Angkasa Pura II (Persero)* . *Jurnal Kajian Komunikasi*, Volume 6 Nomor 1.
- Yin, R. K. (2015). *Studi Kasus: Design dan Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yin, R. K. (2018). *Studi Kasus: Design dan Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.