

**DINAMIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DALAM MENDUKUNG KINERJA KARYAWAN PT. MERAPI
AGUNG LESTARI YOGYAKARTA**

SKRIPSI



OLEH:

SERVASIUS NARTO

09530944

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SEKOLAH TINGGI ILMU PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA**

2017

**DINAMIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DALAM MENDUKUNG KINERJA KARYAWAN PT. MERAPI
AGUNG LESTARI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta

Disusun Oleh :

Servasius Narto

No. Mhs. 09530944

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Servasius Narto

NIM : 09530944

Judul Skripsi : Dinamika Komunikasi Interpersonal Dalam Mendukung Kinerja Karyawan PT. Merapi Agung Lestari Yogyakarta.

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya menyatakan bahwa bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Yogyakarta, September 2017



Servasius Narto

No. Mhs. 12530000

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
DI DEPAN TEAM PENGUJI JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
PADA SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA
“APMD” YOGYAKARTA

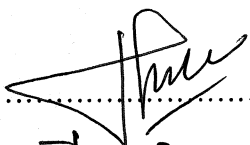
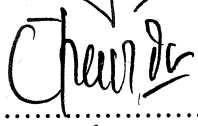
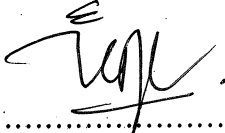
Pada hari : Selasa
Tanggal : 8 Agustus 2017
Jam : 09.00
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPM “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

NAMA

TANDA TANGAN

1. Fadjarini Sulistyowati, S.IP.,M.Si.
Ketua Tim Penguji/Pembimbing
2. Ade Chandra, S.Sos., M.Si.
Penguji Samping I
3. Dra. MC. Ruswahyuningsih, MA .
Penguji Samping II


.....

.....

.....

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Ade Chandra, S.Sos., M.Si.
NIY: 170 230 211

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Kupersembahkan

Kepada Mereka Yang Aku Kasih Selamanya,

Kedua Orang Tua:

Bpk. Yeremias Hasan & Ibu Yustina Mus

Saudara/saudariku:

Margereta Kartona Hasan & Akursius Purnama

Keponakanku:

Greace & Deva

MOTTO

Karena
Masa Depan Sungguh Ada,
Dan
Harapanmu Tidak Akan Hilang

[Amsal 23:18]

KATA PENGANTAR

Tidak ada kata yang paling indah selain puji dan syukur penulis haturkan kepada Dia sang pemilik kehidupan. Dialah yang telah memberikan kekuatan dan ketabahan dalam merampungkan skripsi ini. Penulis sadar, dalam merampungkan skripsi, kemampuan kemanusiaan penulis tidaklah cukup untuk memberikan kekuatan. Kemahakuasaan-Nya telah melengkapi kekuatan kemanusiaan penulis menyelesaikan karya ini. Penulis mengakui bahwa melalui kelimpahan kasih-Nya, Ia bekerja melalui peristiwa-peristiwa dan orang-orang yang telah mewarnai, mendukung, mendampingi, dan memotivasi penulis selama proses pengerjaan karya ini.

Dengan rasa syukur dan kasih yang berlimpah, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ade Chandra, S.Sos., M.Si., Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah mengarahkan penulis secara administrasi dalam memperlancar rampungnya proposal ini sampai pada penelitian lapangan.
2. Ibu Fajarini Sulistyowati, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
3. Kepada teman-teman angkatan ilmu komunikasi yang telah bersedia menjadi teman diskusi yang setia selama penyusunan skripsi. Ide-ide

brilian dari teman-teman sangat membantu penulis dalam mendalami komunikasi organisasi yang merupakan tema utama penelitian ini.

4. Kepada orang tua, Bapak Yeremias Hasan dan Ibu Yustina Mus yang merupakan motivator utama penulis dalam menyusun tulisan ini. Kalian telah menjadi pendoa yang setia yang membuatku selalu bertekun dalam mendalami karya ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan demikian, besar harapan penulis agar para dosen dan teman-teman dapat memberikan masukan yang berarti sebagai sumbangan ide untuk merampungkan tulisan ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak dan semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang berarti kepada para pembaca.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teoretis	7
1. Komunikasi Interpersonal	7
2. Kinerja dalam Organisasi	12
3. Dinamika Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja dalam Organisasi	16
F. Kerangka Pikir	19
G. Metode Penelitian.....	20

1. Pendekatan Penelitian	20
2. Lokasi Penelitian	22
3. Sumber Data	23
4. Teknik Pengumpulan Data	23
5. Teknik Pengambilan Sampel	24
6. Teknik Analisis Data	25
BAB II PROFIL PT MERAPI AGUNG LESTARI YOGYAKARTA	27
A. Sejarah PT. Merapi Agung Lestari Yogyakarta	27
B. Visi misi PT. Merapi Agung Lestari Yogyakarta	29
C. Motto dan nilai PT. Merapi Agung Lestari Yogyakarta	29
D. Pemasaran produk PT. Merapi Agung Lestari Yogyakarta	29
E. Struktur Organisasi Perusahaan	30
BAB III SAJIAN DAN ANALISIS DATA	32
A. Identifikasi Narasumber Penelitian	32
B. Sajian Data	35
1. Komunikasi antara Sesama Karyawan.....	37
2. Komunikasi dengan Pengawas.....	42
3. Komunikasi dengan Pimpinan (HRD)	44
4. Dinamika Komunikasi Interpersonal dalam Memecah Masalah Kinerja.....	45
C. Analisis Data	50
1. Komunikasi Horisontal	52

2. Komunikasi Vertikal	57
3. Dinamika Komunikasi Interpersonal sebagai Komponen dalam Meningkatkan Kinerja PT. Merapi Agung Lestari	59
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kelangsungan hidup suatu organisasi bukan hanya ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola keuangan yang berdasarkan pada kekuatan modal, tetapi juga ditentukan oleh keberhasilan mengelola sumber daya manusia (*human resource management*). Apalagi, dalam konteks abad 21 organisasi dituntut tidak hanya mempunyai keunggulan bersaing pada bidang kualitas produk, dan pelayanan, tetapi juga pada bidang sumber daya manusia yang profesional. Dengan demikian, organisasi tidak lagi dipandang sebagai sistem tertutup, tetapi merupakan sistem terbuka yang dapat merespon dan mengakomodasi berbagai perubahan eksternal dengan cepat dan dinamis. Hal ini berarti pengelolaan sumber daya manusia memerlukan perhatian tersendiri karena sumber daya manusia akan mempengaruhi prestasi, dedikasi, dan loyalitas serta kecintaan terhadap pekerjaan dan organisasinya.

Sumber daya manusia merupakan nilai penting yang harus dikembangkan dalam organisasi. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk meningkatkan kinerja. Artinya, karyawan dalam organisasi harus berpikir tentang pentingnya manajemen sumber daya manusia, sehingga organisasi dapat memfasilitasi setiap karyawan untuk mengembangkan diri atau potensi yang dimiliki agar setiap karyawan mempunyai kinerja yang baik sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam kaitannya dengan hal ini, manajer atau pimpinan dituntut untuk

mengetahui kemampuan yang dimiliki karyawan dan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan sebagai pendukung dalam bekerja, sehingga kinerja setiap karyawan efektif dan efisien.

Persoalan sumber daya manusia merupakan masalah yang ditemukan di PT Merapi Agung Lestari. Berdasarkan hasil *preliminary study* pada perusahaan tersebut, peneliti menemukan bahwa kinerja karyawan pada perusahaan tersebut mengalami penurunan. PT. Merapi Agung Lestari sebagai perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang berupa rokok. Perusahaan ini menggunakan tenaga kerja yang cukup banyak untuk bagian produksi. Untuk memenuhi target produksi, PT. Merapi Agung Lestari mengharapkan para karyawan berkerja secara optimal dengan pemberlakuan jam kerja yang terbatas para karyawan harus memenuhi target yang ditetapkan setiap harinya.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, diperoleh bahwa kinerja kerja karyawan PT. Merapi Agung Lestari saat ini dapat dikatakan rendah. Hal ini disimpulkan karena adanya karyawan yang rentan mengalami kejenuhan dan tingkat absensi yang tinggi setiap bulannya. *Pertama*, tingkat absensi yang tinggi. Penurunan kinerja karyawan pada PT. Merapi Agung Lestari ditandai dengan adanya tingkat absensi yang semakin tinggi setiap bulan. Selain itu, pencapaian tugas karyawan PT. Merapi Agung Lestari seringkali tidak sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Jam pulang yang diterapkan di PT. Merapi Agung Lestari adalah sampai pukul 14.00, akan tetapi seringkali karyawan baru menyelesaikan pekerjaannya 1-2 jam kemudian. Di sisi lain, tuntutan untuk bekerja memenuhi target, ternyata juga memicu tindakan indiscipliner yang dilakukan karyawan

karena tidak dapat memenuhi target 2.150 batang per hari, yaitu dengan memalsukan data pasokan rokok yang harus mereka kerjakan. Untuk mengatasi tindakan indisipliner tersebut, maka perusahaan berusaha menegakkan peraturan dan norma-norma yang berlaku. Diantaranya dengan memberikan surat peringatan kepada karyawan yang bersangkutan dan penerapan sanksi (denda), sehingga karyawan diharapkan dapat mematuhi disiplin kerja yang diterapkan oleh perusahaan. *Kedua*, tingkat kejenuhan karyawan. Karyawan dari perusahaan rokok yang memang memiliki beban kerja yang tinggi, dituntut untuk bekerja memenuhi target yang telah ditetapkan. Tuntutan ini mendatangkan kejenuhan bagi para karyawan karena melakukan hal yang sama setiap harinya. Perusahaan rokok yang mengharuskan karyawan bekerja pada bidang tugas yang sama untuk waktu yang panjang akan mudah membuat karyawan merasa bosan. Rutinitas kerja yang monoton setiap harinya, pada suatu waktu pasti akan sampai pada titik kejenuhan yang dapat mengakibatkan karyawan tidak dengan maksimal mengeluarkan kemampuan yang dimiliki untuk bekerja. Karena tahu posisi mereka tidak akan berubah, bisa menyebabkan karyawan tidak lagi punya minat dan kemauan untuk mengembangkan diri. Apalagi, jika dari pihak PT Merapi Agung Lestari memberikan memberikan sistem target yang tinggi. Setiap karyawan diharuskan untuk menyelesaikan pekerjaannya memenuhi target yang telah ditetapkan yaitu 2.150 batang per hari. Menurut para karyawan, banyak pekerjaan belum dilaksanakan dengan tepat target, dan tepat waktu karena munculnya kejenuhan dari para karyawan.

PT. Merapi Agung Lestari telah berupaya menangani permasalahan tersebut agar kinerja karyawan menjadi lebih baik. Untuk meningkatkan kinerja

para karyawan, perusahaan memberlakukan upah premi kepada karyawan yang telah menyelesaikan pekerjaan melebihi target yang telah ditetapkan, yaitu 2.150 batang per hari. Kelebihan target tersebut yang dijadikan dasar untuk menentukan bonus yang akan diterima karyawan. Selain itu, perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan yang berprestasi untuk memperoleh kenaikan jabatan. Dalam hal ini, karyawan bagian produksi dapat berpromosi menjadi supervisi atau pengawas produksi. Penentuannya adalah dengan memperhatikan faktor kinerja, yaitu karyawan yang memiliki prestasi yang baik dan tanpa memperhitungkan waktu atau lama kerja yang dilakukan karyawan bagi perusahaan.

Ada banyak penelitian yang menjelaskan bahwa permasalahan kinerja dalam organisasi terkait dengan aspek komunikasi interpersonal. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sudarto, dkk (2009) permasalahan kinerja karyawan pada umumnya disebabkan oleh menurunnya komunikasi interpersonal. Mary dan Anne (2001) dalam penelitian *Presentation self-efficacy: increasing communication skills through service-learning* menunjukkan bahwa keahlian berkomunikasi berpengaruh terhadap kinerja dalam pekerjaan, peningkatan karier dan keberhasilan perusahaan. Pace & Faules (2015), menegaskan bahwa untuk mendukung kinerja dalam organisasi sangatlah penting untuk menciptakan iklim komunikasi interpersonal. Iklim komunikasi memberi pedoman bagi keputusan dan perilaku individu. Keputusan-keputusan yang diambil oleh anggota organisasi untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif, mengikatkan diri mereka dengan organisasi, bersikap jujur dalam bekerja, meraih kesempatan dalam organisasi secara bersemangat, mendukung para rekan dan anggota organisasi

lainnya, melaksanakan tugas secara kreatif, dan menawarkan gagasan-gagasan inovatif bagi penyempurnaan dan operasi organisasi.

Dalam konteks organisasi, masalah kinerja merupakan sebuah masalah rentan karena akan berakibat pada penurunan produksi. Permasalahan dan kondisi yang telah diuraikan di atas, dirasa dapat mempengaruhi kinerja karyawan PT. Merapi Agung Lestari. Untuk itu sebuah studi yang komprehensif untuk mengatasi masalah tersebut sangat diperlukan. Hal ini sangat penting untuk menumbuhkan kembali kinerja karyawan dan secara lebih jauh dapat meningkatkan produksi rokok di PT. Merapi Agung Lestari.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian “DINAMIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENDUKUNG KINERJA KARYAWAN PADA PT. MERAPI AGUNG LESTARI YOGYAKARTA”. Titik fokus penelitian ini yakni mendalami komunikasi interpersonal dalam kaitannya dengan kinerja. Sebuah kajian yang mendalam yang tidak hanya bertujuan untuk menggali dan mengatasi masalah kinerja, tetapi juga meningkatkan produktivitas produk dari PT. Merapi Agung Lestari.

B. Rumusan Masalah

Masalah penelitian adalah terdapat kontradiksi atau gap antara harapan karyawan dengan harapan perusahaan dalam kaitannya dengan kinerja perusahaan. Ada masalah kinerja para karyawan PT. Merapi Agung Lestari. Masalah kinerja ditandai dengan adanya tingkat absensi yang tinggi dan kejenuhan karyawan dalam menjalankan kegiatan produksi. Hal ini berakibat pada menurunnya

Daftar Pustaka

- Alwi, H. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Atkinson, R. 1996. *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Erlangga.
- Brahmasari, I. A & Suprayetno, A. 2008. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol.10, No.2, Surabaya.
- Bungin, H. M. B. 2007. *Penelitian Kualitatif. komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Burns, J, M. 1978. *Leadership*. New York: Harper & Row Publishers.
- Cresswell, J. W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (edisi ke 3). Penterjemah: Fawaid, A. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Davis, K. & Newstrom, J. W. 1992. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh, Jakarta: Erlangga.
- Devito, J. A. 1988. *The Interpersonal Communication Book*. New York: Harper & Row Publishers.
- Dharma, A. 2001. *Manajemen Personalia*. Edisi 3. (terj.). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Echols, J. M & Shadily, H. 2003. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Effendy, O. U. 1986. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remadja Karya CV Bandung.
- Effendy, O. U. 2000. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Gibson. 2006. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur dan Proses*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Gibson, I & Donnelly. 1997. *Organizations, Behavior, Structure, Processes*. 9 Ed. Richar D. Irwin Inc.
- Goldhaber, G. M. 1993. *Organizational Communication*. Dubuque, Iowa: W.C. Brown.

- Handoko, H. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardjana, A. M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Ishak, A & Ayatullah. 2003. *Komunikasi dan Organisasi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Kovach & Kenneth, A 1980. *Why Motivational Theories Dont Work*, S.A.M. advanced management Journal, 54-59.
- Mary, L. T & Anne, M. M. 2001. *Presentation Self-Efficacy: Increasing Communications Skills Through Service-Learning*. Journal of Managerial Issues, Pittsburg.
- Mangkunegara, P. A. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. cetakan ke-3. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pace, R. W & Faules, D. F. 2015. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Prabawa. 2013. *Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT.TWC Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko)*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Prasetyawan, Y. 2013. *Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di home Industry Ulin Collection Pasar Kliwon Surakarta)*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Muhamadyah Surakarta.
- Prawirosentono, S. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Poerwandari, E. K. 2011. *Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta: LPSP3.
- PT. Merapi Agung Lestari Yogyakarta (2017). Arsip PT. Merapi Agung Lestari Yogyakarta. Yogyakarta.
- Rakhmat, J. 2001. *Psikologi Komunikasi*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Reeding, W. C. 1972. *Communication Within the Organization*. New York: Industrial Communication Council, Inc.
- Richard, W & Lynn, H. T. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Rio, J. 2003. *Analisa Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi yang Efektif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Pengiriman C.V. Lima Saudara Surabaya*. Skripsi, Universitas Kristren Petra.
- Rivai, V. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. 2003. *Prilaku Organisasi*. Edisi kesembilan, Jilid Pertama, Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- Roscahyo, Agung & Prijati. 2013. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Siti Khodijah Sidoarjo*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Saka, M. H. 2015. *Dinamika Regulasi Diri Remaja Seminari*. (Tesis tidak dipublikasikan). Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Santoso, S. 2004. *Dinamika Kelompok*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Saronson, A. (2005). *Social Support Strategies*. California: Sage Publication, Inc.
- Schmidt, S.M & Yeh, R.S. 1992. *The Structure of Leader Influence: A Cross-National Comparasion*. *Journal of cross-cultural psychology*, 21 (1), 109-118.
- Sihabuddin, A. 2013. *Komunikasi Antarbudaya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora. H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Smith, J. A. 2003. *Qualitative Psychology: A Practical Guide to Research Methods*. London: Stage Publication.
- Strauss, A & Corbin, J. 2007. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif* (terj.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarto, L. H. 2009. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Wetsfalia Indonesia*. *Jurnal* Vol. 1 No. 1, November.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Keenam, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suryabrata, S. 2004. *Psikologi Kepribadian*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Susanto, A. S. 1986. *Komunikasi Dalam Teori & Praktek*. Bandung: Binacipta.
- Sutopo, H. B. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Tani, A. E. 2003. *Get Real: Berdayakan Manager-Leader Dalam Diri Anda*. Jakarta: Gramedia.
- Thoha, M. 2006. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptoono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. cetakan ketiga, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yukl, G. A. 1998. *Leadership in Organization*. Second Edition, New Jersey: Prentice-Hall, inc.
- Veithzal. R. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori Ke Praktik*. Edisi pertama. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.