

**PERSEPSI GURU TERHADAP KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI
KEPALA SMKN KELOMPOK BISNIS MANAJEMEN DI KOTA
PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)*



O L E H

ANISA KHARISMA A

17175/2010

Pembimbing:

- 1. Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd**
- 2. Dra. Anisah, M.Pd**

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2014

PERSETUJUAN SKRIPSI

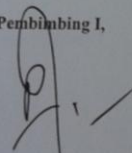
PERSEPSI GURU TERHADAP KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI
KEPALA SMKN KELOMPOK BISNIS MANAJEMEN
DI KOTA PADANG

Nama : Anisa Kharisma A
NIM/TM : 17175
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu pendidikan

Padang, Agustus 2014

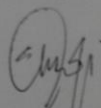
Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd
NIP. 19630320 198803 1 002

Pembimbing II,



Dra. Anisah, M.Pd
NIP. 19630614 198903 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Ujian Skripsi
Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang

Nama : Anisa Kharisma A
NIM/TM : 17175
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu pendidikan

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji:

Tanda Tangan

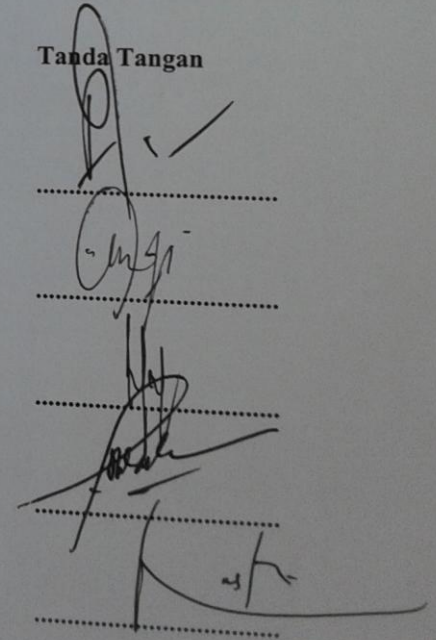
1. Ketua : Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd :

2. Sekretaris : Dra. Anisah, M.Pd :

3. Anggota : Dr. Rifma, M.Pd :

4. Anggota : Drs. Yuskal Kusman, M.Pd :

5. Anggota : Sulastri, S.Pd. M.Pd :



The image shows five handwritten signatures, each corresponding to a member of the thesis defense committee. The signatures are written in black ink on a light-colored background. The first signature is the most prominent and appears to be 'Prof. Dr. Rusdinal'. The other four signatures are less distinct but appear to be 'Dra. Anisah', 'Dr. Rifma', 'Drs. Yuskal Kusman', and 'Sulastri'.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwaskripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, Agustus 2014
Yang menyatakan,



Anisa Kharisma
Anisa Kharisma
17175/2010

ABSTRAK

Judul : **PERSEPSI GURU TERHADAP KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI KEPALA SMKN KELOMPOK BISNIS MANAJEMEN DI KOTA PADANG.**

Penulis : **ANISA KHARISMA A**
NIM/BP : **17175/2010**
Jurusan : **Administrasi Pendidikan**
Pembimbing : **1. Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd**
2. Dra. Anisah, M.Pd

Penelitian ini dilatarbelakangi dari hasil wawancara penulis dengan guru di SMKN Kelompok Bisnis dan Manajemen di Kota Padang yang mengatakan kepala sekolah kurang terampil dalam berkomunikasi, baik berkomunikasi lisan maupun berkomunikasi tulisan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi lisan dan keterampilan berkomunikasi tulisan kepala SMKN kelompok Bisnis Manajemen di Kota Padang. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah bagaimanakah persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi lisan dan berkomunikasi tulisan kepala SMKN kelompok Bisnis Manajemen di Kota Padang?

Populasi penelitian ini adalah seluruh guru di SMKN kelompok bisnis manajemen di Kota Padang yang berjumlah 120 orang. Sampel yang diambil adalah 50 % dari populasi yaitu 63 orang. Instrumen penelitian yang digunakan berupa angket dalam bentuk skala *Likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisa data menggunakan rumus rata-rata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan berkomunikasi kepala SMKN kelompok bisnis manajemen di Kota Padang adalah sebagai berikut: 1) Persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi lisan berada pada kategori terampil, yaitu pada skor rata-rata 3,63. 2) Persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi tulisan berada pada kategori Terampil, yaitu pada skor rata-rata 3,75. Secara keseluruhan persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi kepala SMKN kelompok bisnis manajemen di Kota Padang berada pada kategori Terampil, yaitu pada skor rata-rata 3,69.

Berdasarkan hasil penelitian disarankan supaya kepala sekolah lebih meningkatkan lagi keterampilannya dalam berkomunikasi. Baik berkomunikasi lisan maupun berkomunikasi tulisan.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis aturkan kepada Allah SWT, yang maha besar, maha kaya, maha pemberi rezeki, maha pengasih lagi maha penyayang, sehingga berkat ridho dan izin dari Allah SWT juga lah maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi Guru Terhadap Keterampilan Berkomunikasi Kepala SMKN Kelompok Bisnis Manajemen di Kota Padang”.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini terlaksana berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa moril maupun materil. Untuk itu penulis pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Negeri Padang
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan
3. Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan dan Sekretaris Jurusan Administrasi Pendidikan
4. Bapak Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd sebagai pembimbing I dan Ibu Dra. Anisah, M.Pd sebagai pembimbing II yang penuh perhatian dan kesabaran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta pegawai Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
6. Guru-Guru SMKN 2 dan SMKN 3 Padang atas kerjasama dan bantuannya yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ayah dan ibunda serta saudara-saudara tercinta yang mendoakan, memberi nasehat, dorongan, motivasi, dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Rekan-rekan angkatan 2010 yang telah banyak memberikan motivasi dan masukan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini. Serta kakak-kakak dan adik-adik keluarga besar Jurusan Administrasi Pendidikan.

9. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam rangka menyelesaikan studi dan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang diberikan dibalas oleh Allah SWT, mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri, sekolah tempat penelitian, dan Jurusan Administrasi Pendidikan serta pembaca pada umumnya.

Penulis telah berupaya dengan maksimal untuk menyelesaikan skripsi ini, namun penulis menyadari baik isi maupun penulisan masih belum sempurna untuk itu kepada pembaca, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan di masa yang akan datang.

Padang, Agustus 2014

**ANISA KHARISMA A
NIM. 17175/2010**

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Pertanyaan Penelitian	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Pengertian Persepsi	8
B. Pengertian Komunikasi	9
C. Unsur-unsur Komunikasi	10
D. Proses Komunikasi.....	12
E. Bentuk-bentuk Komunikasi.....	14
F. Keterampilan Berkomunikasi.....	15
G. Kerangka Konseptual	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	28
B. Devinisi Operasional Variabel Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel	29
D. Jenis dan Sumber Data	31
E. Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data	32

F. Prosedur Penelitian.....	34
G. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data Penelitian	36
B. Pembahasan Hasil Penelitian	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1..Populasi Guru SMKN Kelompok Bisnis Manajemen di Kota Padang.....	30
2. .Sampel Penelitian	31
3. .Persepsi Guru terhadap Keterampilan Berkomunikasi Kepala Sekolah di tinjau dari Keterampilan Berkomunikasi Lisan Berdasarkan Aspek Menggunakan Kata-Kata yang Tepat	37
4. . Persepsi Guru terhadap Keterampilan Berkomunikasi Kepala Sekolah di tinjau dari Keterampilan Berkomunikasi Lisan Berdasarkan Aspek Kalimat Singkat dan Jelas.....	38
5. .Persepsi Guru terhadap Keterampilan Berkomunikasi Kepala Sekolah di tinjau dari Keterampilan Berkomunikasi Lisan Berdasarkan Aspek Memilih Waktu	39
6. .Persepsi Guru Terhadap Keterampilan Berkomunikasi Kepala Sekolah di tinjau dari Keterampilan Berkomunikasi Lisan Berdasarkan Aspek Menganalisis Audiens.....	41
7. .Persepsi Guru terhadap Keterampilan Berkomunikasi Kepala Sekolah di tinjau dari Keterampilan Berkomunikasi Lisan Berdasarkan Aspek Menciptakan Kesan Positif	42
8. .Rekapitulasi Persepsi Guru terhadap Keterampilan Berkomunikasi SMKN Kelompok Bisnis Manajemen di Kota Padang dalam Berkomunikasi Lisan	43
9. .Persepsi Guru terhadap Keterampilan Berkomunikasi Kepala Sekolah di tinjau dari Keterampilan Berkomunikasi Tulisan Berdasarkan Aspek Kata-Kata Sederhana dan Menarik.....	44

10. Persepsi Guru terhadap Keterampilan Berkomunikasi Kepala Sekolah Ditinjau dari Keterampilan Berkomunikasi Tulisan Berdasarkan Aspek Memberikan Ilustrasi Contoh-Contoh.....	45
11. Persepsi Guru terhadap Keterampilan Berkomunikasi Kepala Sekolah Ditinjau dari Keterampilan Berkomunikasi Tulisan Berdasarkan Aspek Mengungkapkan Pikiran Secara Logis dan Langsung.....	47
12. Rekapitulasi Persepsi Guru terhadap Keterampilan Berkomunikasi Kepala SMKN Kelompok Bisnis Manajemen Di Kota Padang dalam Berkomunikasi Tulisan	48
13. Rekapitulasi Persepsi Guru terhadap Keterampilan Berkomunikasi Kepala SMKN Kelompok Bisnis Manajemen di Kota Padang.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka konseptual.....	29

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Kegagalan berkomunikasi sering menimbulkan kesalahpahaman, kerugian, dan bahkan malapetaka. Resiko tersebut tidak hanya pada tingkat individu, tetapi juga pada tingkat lembaga, komunitas, dan bahkan negara.

Menurut Purwanto (2003:23) “keberhasilan komunikasi dalam suatu organisasi merupakan modal penting bagi pencapaian sasaran atau tujuan organisasi tersebut. Keberhasilan komunikasi yang tersermin dalam efektivitas dan efisiensinya merupakan alat perekat organisasi, yang juga mempengaruhi nama baik (*goodwill*) organisasi yang bersangkutan”.

Sekolah merupakan lembaga yang memiliki komponen-komponen pendukung dalam kegiatan pendidikan. Masing-masing komponen tersebut mempunyai tugas yang dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari hubungan atau interaksi antara satu sama lain. Antara guru dengan guru, guru dengan siswa, serta seluruh komponen sekolah lainnya termasuk kepala sekolah yang secara teknis maupun administratif berhubungan dengan semua komponen.

Kepala sekolah merupakan salah satu komponen penentu dalam menciptakan tugas dan kegiatan yang dikerjakan di sekolah. Dalam hal inilah kepala sekolah harus memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik sebagai sarana dalam menjalin hubungan kerja.

Untuk dapat melakukan komunikasi yang baik tersebut, kepala sekolah perlu mempertimbangkan latar belakang pemikiran dan pengetahuan serta pengalaman personel yang berbeda. Hal ini sesuai dengan pendapat Mulyadi dan Rivai (2012:130) bahwa :

Kemampuan berkomunikasi seorang pemimpin memegang peranan yang penting karena seorang pemimpin akan berhadapan dengan bermacam pribadi yang berada watak maupun latar belakangnya. Hal ini perlu disadari oleh seorang pemimpin, sehingga pemimpin akan berusaha memahami pribadi serta watak oleh bawahannya.

Menurut Purwanto (2003: 23) Untuk mencapai tujuan organisasi, diperlukan adanya suatu proses komunikasi yang dapat mentransfer pesan-pesan dari pengirim ke penerima pesan. Secara umum, komunikasi mempunyai dua fungsi penting dalam organisasi: (1) komunikasi memungkinkan orang-orang untuk saling bertukar informasi; (2) komunikasi membantu menghubungkan sekelompok anggota dalam organisasi yang terpisah dari anggota lainnya. Umumnya, organisasi sangat tergantung pada komunikasi untuk mencapai tujuannya.

Komunikasi merupakan sarana penyampai dan penerima pesan melalui kode-kode sandi dan bahasa tertentu yang tujuannya merubah sikap, pengetahuan dan perilaku ke arah pencapaian tujuan dari apa yang diharapkan dalam komunikasi tersebut. Kepala sekolah sebagai penanggung jawab utama dalam penyelenggaraan pendidikan disekolah dituntut untuk dapat menciptakan dan berkomunikasi yang baik dengan personel-personel yang ada disekolah.

Kepala sekolah sebagai pimpinan memiliki pengaruh yang besar terhadap sekolah yang dipimpinnya, terhadap guru atau karyawan sekolah maupun terhadap siswa sendiri. Dengan kata lain dalam menciptakan hubungan komunikasi yang baik di sekolah, seorang kepala sekolah perlu memiliki keterampilan-keterampilan berkomunikasi sebagai suatu prasyarat. Sehingga seluruh kegiatan yang memanfaatkan seluruh sumberdaya sekolah yang ada mencapai tujuan dengan efektif dan efisien.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa guru pada tanggal 4 Maret 2014 di SMKN 2 Padang dan SMKN 3 Padang, kepala sekolah kurang terampil berkomunikasi. Dalam hal ini terlihat dari gejala-gejala sebagai berikut:

1. Masih ditemukan guru yang kurang mengerti pesan yang disampaikan kepala sekolah melalui komunikasi lisan. Contohnya dilihat ketika kepala sekolah menyampaikan pesan, pesan tersebut hanya diwakili kepada seorang guru saja sehingga guru-guru yang lain kurang dapat memahami isi pesan tersebut dengan lengkap.
2. Masih ditemukan kepala sekolah dalam menyampaikan pesan kurang memperhatikan situasi dan kondisi guru dalam menerima pesan. Contohnya saat kepala sekolah memberikan informasi kepada guru ketika guru –guru tersebut sedang sibuk mengerjakan tugasnya.
3. Masih terdapat kepala sekolah dalam menyampaikan pesan tulisan, isi pesan tersebut kurang jelas dan kurang dapat dipahami guru. Contohnya

ketika menulis memo tulisan kepala sekolah kurang bisa dibaca guru sehingga pesan yang disampaikan tidak efektif.

Fenomena tersebut dapat menjadi permasalahan yang menyebabkan kelancaran semua aktifitas di sekolah menjadi terganggu. Bertolak dari fenomena dan masalah diatas dan melihat permasalahan yang akan terjadi. Mengingat pentingnya keterampilan dalam proses komunikasi bagi kepala sekolah terhadap penyelenggaraan pendidikan maka penulis membutuhkan sebuah jawaban atas teori-teori yang berkembang tersebut dalam bentuk sebuah hasil kesimpulan atas penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran nyata tentang keterampilan berkomunikasi kepala sekolah secara umum.

B. Identifikasi Masalah

Kepala sekolah sebagai puncak pimpinan di sekolah mempunyai peran yang strategis menggerakkan dan mengarahkan para guru dan karyawan lain dalam upaya mewujudkan sekolah yang berkualitas dan meningkatkan mutu pendidikan secara umum. Untuk itu kepala sekolah dalam menggerakkan dan mengarahkan para guru dan karyawan tersebut harus ditunjang dengan kualitas kepemimpinan yang baik didukung dengan keterampilan berkomunikasi yang efektif.

Sehubungan komunikasi ini ada beberapa yang dapat dan perlu diteliti. Penulis mengidentifikasi sebagai berikut :

1. Kepala SMKN kelompok bisnis manajemen di Kota Padang kurang terampil dalam berkomunikasi lisan

2. Kepala SMKN kelompok bisnis manajemen di Kota Padang kurang terampil dalam berkomunikasi tulisan
3. Kepala SMKN kelompok bisnis manajemen di Kota Padang kurang terampil dalam komunikasi nonverbal
4. Kepala SMKN kelompok bisnis manajemen di Kota Padang kurang efektif dalam berkomunikasi

C. Pembatasan Masalah.

Dalam penelitian ini, agar pembahasan lebih terfokus dan lebih terarah maka masalah dibatasi hanya pada keterampilan berkomunikasi saja. Keterampilan berkomunikasi ini juga dibatasi pada keterampilan berkomunikasi kepala SMKN Kelompok bisnis manajemen di Kota Padang. Sedangkan keterampilan berkomunikasi kepala sekolah ini akan dilihat dari keterampilan komunikasi lisan, dan keterampilan komunikasi tulisan berdasarkan persepsi guru terhadap proses komunikasi kepala sekolah tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan batasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi lisan dan tulisan kepala SMKN kelompok bisnis manajemen di Kota Padang?

E. Pertanyaan penelitian

Berdasarkan batasan masalah di atas pertanyaan yang akan dijawab pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi lisan kepala SMKN kelompok Bisnis Manajemen di Kota Padang?
2. Bagaimanakah persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi tulisan kepala SMKN kelompok Bisnis Manajemen di Kota Padang?

F. Tujuan penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengungkap persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi lisan kepala sekolah SMKN kelompok Bisnis Manajemen di Kota Padang.
2. Mengungkap persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi tulisan kepala SMKN Kelompok Bisnis Manajemen di Kota Padang.

G. Kegunaan penelitian

Penelitian ini penulis lakukan agar dapat berguna bagi:

1. Kepala sekolah pada SMKN kelompok bisnis manajemen di Kota Padang sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan pimpinan terhadap pelaksanaan tugas guru.
2. Kepala sekolah agar dapat dijadikan sebagai bahan untuk perbaikan atau peningkatan keterampilan dalam berkomunikasi.
3. Peneliti sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan strata satu (S1)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, mengenai persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi kepala SMKN kelompok bisnis manajemen di Kota Padang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi lisan kepala sekolah yang dilihat dari aspek menggunakan kata-kata yang tepat, kalimat singkat dan jelas, memilih waktu, dan menciptakan kesan positif. Berada pada kategori terampil, yaitu dengan skor rata-rata 3,63.
2. Persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi tulisan kepala sekolah dilihat dari aspek kata-kata sederhana dan menarik, memberikan ilustrasi contoh-contoh, dan mengungkapkan pikiran secara logis dan langsung berada pada kategori terampil, yaitu dengan skor rata-rata 3,75.
3. Secara umum persepsi guru terhadap keterampilan berkomunikasi kepala SMKN kelompok bisnis manajemen di kota Padang berada pada kategori terampil, yaitu dengan skor rata-rata 3,69.

B. Saran

Bertitik tolak dari kesimpulan yang dikemukakan di atas ada beberapa saran yang penulis sampaikan sebagai masukan yang diharapkan dapat membantu meningkatkan keterampilan kepala sekolah dalam berkomunikasi yakni sebagai berikut:

1. Mengingat kepala sekolah dalam kesehariannya banyak menggunakan keterampilan berkomunikasi. Oleh sebab itu kepala sekolah harus mampu melaksanakannya dengan sebaik mungkin. Kepala sekolah juga perlu membaca lebih banyak lagi tentang kiat-kiat berkomunikasi lisan yang baik.
2. Dalam berkomunikasi kepala sekolah harus dapat menganalisis *audiensnya* untuk itu disarankan agar kepala sekolah lebih sering lagi berinteraksi dengan guru-guru sehingga kepala sekolah dapat berkomunikasi dengan baik.
3. Kepala sekolah harus mampu berkomunikasi secara tulisan dan sebaik-baiknya, kepala sekolah bisa saja menggunakan surat-surat atau dokumentasi untuk dijadikan bahan referensi dalam berkomunikasi tulisan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Cangara, Hafied. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Ellen, Kathleen, & Rogin. 2006. *Komunikasi Bisnis: Proses dan Produk*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian & Teknik penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi : Serba Ada Serba Makna*. Jakarta : Kencana.
- Machfoeds, Mahmud. 2002. *Dasar-dasar Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Muhammad, Arni. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2008. *Komunikasi efektif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Mulyadi, dan Rivai. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Rajawali Pers
- Mufid, Muhammad. 2005. *Komunikasi & Regulasi Penyiaran*. Jakarta: Kencana.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu komunikasi suatu pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurudin. 2004. *Sistem Komunikasi Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Purwanto, Djoko. 2003. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Purwanto, Djoko. 2011. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga
- Rohim, Syaiful.2009. *Teori Komunikasi (Perspektif, Ragam & Implikasi)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Thoha, Miftah. 2000. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Umar, Hussein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Wali Pers
- Uchjana, Onong. 1996. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Winardi. 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Widjaja. 2000. *Ilmu komunikasi pengantar studi*. Jakarta: PT Rineka Cipt