PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJATERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PD. BPR BANK DAERAH KABUPATEN KEDIRI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Prodi Manajemen

OLEH :

JULI SETIA NURAHMAWATI
NPM : 12.1.02.02.0335

FAKULTAS EKONOMI PRODI MANAJEMEN
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI
2016

Skripsi oleh :

JULI SETIA NURAHMAWATI
NPM : 12.1.02.02.0335

Judul :

PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PD. BPR BANK DAERAH KABUPATEN KEDIRI

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi Manajemen
Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri

Tanggal : 22 Juli 2016

Pembimbing I	Pembimbing II
Ema Nurzainul Hakimah, S.E, M.M.	Amat Pintu Batu Silalahi, S.E, M.M.
NIDN : 0727127801	NIDN : 0725075601

Skripsi oleh :

JULI SETIA NURAHMAWATI
NPM : 12.1.02.02.0335

Judul :

PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PD. BPR BANK DAERAH KABUPATEN KEDIRI

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri
Pada tanggal : 8 Agustus 2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :			Tanda tangan
1. Ketua	:	Ema Nurzainul Hakimah, S.E, M.M.	.....
2. Penguji I	:	Dr.Subagyo, MM.	.....
3. Penguji II	:	Amat Pintu Batu Silalahi, S.E, M M.	.....

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

UNIVERSITAS NUSANTARA FAKULTAS EKONOMI PGRI KEDIRI

Dr. Subagyo, M.M.
NIDN : 0717066601

PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJATERHADAPKINERJA KARYAWAN PADA PD. BPR BANK DAERAH KABUPATEN KEDIRI

JULI SETIA NURAHMAWATI
12.1.02.02.0335
EKONOMI-MANJAMEN
Julirahmawati07@gmail.com
Ema Nurzainul Hakimah S.E, M.M dan Amat Pintu Batu Silalahi S.E, M.M
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri, Skripsi, Manajemen, Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri, 2016.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya sumber daya manusia yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan.Pada PD.BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri faktor komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja yang berhubungan dengan perusahaan tersebut belum maksimal untuk meningkatkan kinerja karyawan, sehingga perlu dilakukan pengkajian lebih lanjut. Untuk mencapai tujuan penelitian ini dirumuskan masalah sebagai berikut (1) Apakah komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri? (2) Apakah komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri?

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri yang berjumlah 120 responden.Sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 responden dengan menggunakan rumus Slovin.Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *random sampling.*Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket).Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t dan uji F) dengan *software SPSS for windows versi 20.*

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah (1) Komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PD.BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri. (2) Komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri.

Kata Kunci : Komunikasi, Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan

LATAR BELAKANG

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi semakin berat, sehingga sumber daya manusia dituntut mampu untuk berkembang dengan aktif.Peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan faktor kunci organisasi dalam menjawab tantangan dan memanfaatkan peluang yang muncul karena dinamika pada organisasi.

Sumber daya manusia merupakan faktor sentral dalam organisasi maupun perusahaan.Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketrampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin, sehingga kinerja karyawan meningkat.Menurut Setyawan dan Waridin (2006:72) kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditentukan oleh pihak organisasi.Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi.Organisasi yang baik adalah organisasi yang selalu berusaha memberdayakan sumber daya manusia, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan.Bagi pemimpin keterampilan tertentu perlu dimiliki agar bisa memberdayakan bawahannya.

Salah satu keterampilan yang dimaksud harus dimiliki adalah berkomunikasi secara efektif.Seorang pemimpin harus dapat menyampaikan informasi yang dapat dipahami dengan jelas agar para bawahan dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik. Pemimpin yang tidak dapat berkomunikasi secara baik dengan bawahan tentang pekerjaan yang perlu dilaksanakan akan mengahadapi kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Katz dan Khan (dalam

Muhammad, 2000:12) komunikasi adalah suatu proses tukar menukar informasi dan merupakan suatu hal penting dalam organisasi. Feedback yang diterima oleh pemimpin akan tidak sesuai dengan harapannya jika segala sesuatu yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas kurang dipahami bawahan.

Hal lain yang perlu adalah motivasi. Motivasi adalah faktor yang sangat penting selain komunikasi.Tentang motivasi, Hakim (2006:43) mengatakan bahwa motivasi adalah dorongan, upaya dan keinginan yang ada didalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya serta mengarahkan perilaku untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik dalam lingkup pekerjaannya. Robbins (2006:125) mendefinisikan motivasi sebagai proses yang ikut menentukan intensitas, arah dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran. Motivasi sebagai proses bermula dari kekuatan dalam hal fisiologis dan psikologis atau kebutuhan yang mendorong perilaku pada sebuah tujuan menjadi tugas pemimpin untuk memastikan faktor apa yang mendorong bawahannya agar mau berperilaku atau bertindak sesuai kehendak atasan.

Selain komunikasi dan motivasi ada faktor lain yang harus diperhatikan dalam perusahaan yaitu lingkungan kerja. Karena lingkungan kerja mempunyai peran penting dalam menunjang kegiatan bekerja para karyawan.Kondisi lingkungan yang nyaman akan mempengaruhi karyawan untuk lebih giat dan semangat dalam bekerja. Menurut Nitisemito (2006:183), “lingkungan kerja” adalah “segala yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan”.

Penelitian ini memfokuskan pada karyawan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri yang berlokasi di daerah Kawasan Simpang Lima Gumul

Kabupaten Kediri, karena disini pusat kegiatan perbankan dilakukan.Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktifitas perusahaan secara keseluruhan akanmeningkatkan sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global.

Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien.Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal.Kinerja karyawan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secera efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya dan itu semua berhubungan linear dan berhubungan positif bagi keberhasilan suatu perusahaan.

Tampaknya kinerja inilah yang bermasalah di Bank tersebut. Beberapa bukti dapat disajikan disini antara lain menurunnya keinginan karyawan untuk mencapai prestasi kerja, kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga kurang mentaati peraturan, pengaruh yang berasal dari lingkungan, temen sekerja yang juga menurun semangatnnya dan tidak adanya contoh yang harus dijadikan acuan dalam pencapaian prestasi kerja yang baik. Semua itu merupakan sebab menurunnya kinerja karyawan dalam bekerja.Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja diantaranya adalah komunikasi, motivasi dan lingkungan kerja.

Penelitian terdahulu yang dipakai untuk mengembangkan penelitian ini adalah penelitian yang disusun olehSeptiawan (2012) yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Boy Trenggalek”. Hasil dari penelitian ini

menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Boy Trenggalek.

Itulah yang mendorong saya untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri".**

METODE PENELITIAN

A. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:38), "Variabel penelitian" adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya". Dalam penelitian ini terdapat empatvariabel yang digunakan terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas adalah Pelatihan (X_1), Kompensasi (X_2) dan kedisiplin (X_3), sedangkan variabel terikat adalah kinerja karyawan (Y)".

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian tergantung kepada tujuan penelitian.Adapun tujuan penelitian adalah menggambarkan secara jelas tentang fakta-fakta yang ingin di teliti.Atas dasar ketentuan tersebut maka jenis yang di gunakan adalah jenis deskriptif.

2. Pendekatan Penelitian

Adapun jenis pendekatan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang diperoleh dari kuisioner secara langsung. Data-data berbentuk abstrak dan digambarkan dalam bentuk kuisioner dengan menggunakan skala likert sehingga memperoleh data kuantitatif yang berupa angka, dengan menggunakan angka-angka dan perhitungan metode statistik maka data akan diklasifikasikan dalam kategori tertentu dengan menggunakan tabel-

tabel tertentu untuk mempermudah dalam menganalisis dengan menggunakan program SPSS versi 20.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

   Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediriyang berlokasi di kawasan Monumen Simpang Lima Gumul (SLG).Adapun alasannya adalah tempat penelitian cenderung dekat dengan tempat tinggal peneliti sehingga memudahkan peneliti untuk pengamatan objek.

2. Waktu penelitian

   Waktu yang diperlukan untuk penelitian adalah 3 bulan.Di mulai dari pengajuan masalah, penelitian, hingga ditemukannya hasil penelitian.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2008:115), mengatakan "Populasi" merupakan "wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang memiliki karakter dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian. Ditarik kesimpulan".

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri yang berjumlah 120 orang.

2. Sampel dan Teknik Sampling

Sugiyono (2008:118), menyatakan bahwa "sampel" adalah "bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut."Dalam penelitian ini, digunakan batas kesalahan yang diinginkan yakni sebesar 5%. Untuk menentukan jumlah sampel yang mewakili populasi dalam penelitian digunakan rumus Slovin (Umar, 2007:78) sebagai berikut:

$$n = \frac{\quad}{\quad}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

= *Margin of error max*, tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi 5%

n = ————

= ——

= —

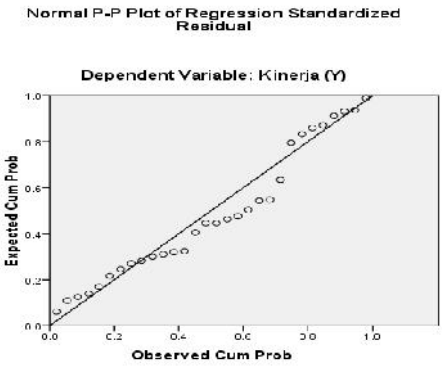
= 92,30 = 92 orang

Untuk memudahkan penelitian, maka jumlah sampel ditetapkan sebanyak 92 orang.Menurut Sugiyono (2014:118), "random sampling" adalah "cara pengambilan anggota sample dari populasi dilakukan secara acak tanpa memprthatikan strata yang ada dalam populasi ini".

HASIL ANALISIS DATA

1. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Uji Multikolineritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Komunikasi (X1)	.105	9.483
	Motivasi (X2)	.059	7.066
	Lingkungan Kerja (X3)	.099	8.142

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

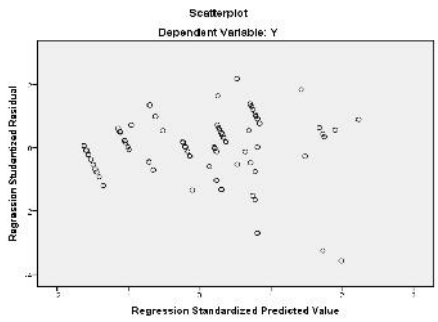
Sumber : data primer yang diolah, 2016

Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.976[a]	.953	.951	1.121	1.631

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Motivasi, Lingkungan Kerja
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Uji Heteroskedastisitas



2. Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.287	1.004		1.281
	Komunikasi	.159	.077	.148	2.075
	Motivasi	.500	.091	.527	5.506
	Lingkungan Kerja	.296	.068	.319	4.320

a. Dependent Variable : Kinerja Karyawan

Sumber : data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan perhitungan menggunakan program statistik *for Windows*versi 20 diperoleh hasil sebagai berikut :

$$Y = 1{,}287 + 0{,}159X_1 + 0{,}500X_2 + 0{,}296X_3 + e$$

3. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.976[a]	.953	.951	1.121	1.631

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Motivasi, Lingkungan Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah, 2016.

Berdasarkan hasil uji dalam tabel 4.10 di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan variabel komunikasi, motivasi, dan lingkungan kerjamenjelaskan variabel kinerja karyawan sebesar 95,3%, dan sisanya sebesar 4,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Tingginya nilai R square pada hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ketiga variabel independen penelitian merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan.

4. Uji Hipotesis

Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.287	1.004		1.281	.203
	X1	.159	.077	.148	2.075	.041
	X2	.500	.091	.527	5.506	.000
	X3	.296	.068	.319	4.320	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data primer yang diolah, 2016.

Berdasarkan perhitungan diatas maka diketahui bahwa :

1) Nilai signifikansi Komunikasi dengan nilai signifikansi terbesar yang telah ditentukan yakni sebesar 5% atau 0,05.Dari

perhitungan di atas diketahui bahwa nilai signifikansi komunikasi sebesar 0,041< 0,05 yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan perhitungan di atas membuktikan bahwa komunikasi (X_1) secara parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

2) Nilai signifikansi Motivasi dengan nilai signifikansi terbesar yang telah ditentukan yakni sebesar 5% atau 0,05. Dari perhitungan di atas diketahui bahwa nilai signifikansi motivasi sebesar 0,000< 0,05 yang artinya H_0 ditolak dan H_2 diterima. Berdasarkan perhitungan di atas membuktikan bahwa motivasi(X_2) secara parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap motivasi minerja karyawan (Y).

3) Nilai signifikansi Lingkungan Kerja dengan nilai signifikansi terbesar yang telah ditentukan yakni sebesar 5% atau 0,05. Dari perhitungan di atas diketahui bahwa nilai signifikansi lingkungan kerja sebesar 0,000< 0,05 yang artinya H_0 ditolak dan H_3 diterima. Berdasarkan perhitungan di atas membuktikan bahwa lingkungan kerja (X_3) secara parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap motivasi kinerja karyawan (Y).

Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2233.281	3	744.427	591.905	.000[b]

Residual	110.676	88	1.258		
Total	2343.957	91			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
sumber : data primer yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil perhitungan pada SPSS (*Statistical Product and Service Solution) for Windows* versi 20 diperoleh nilai signifikan adalah 0,000. Hal ini menunjukan bahwa nilai signifikan uji F variabel Komunikasi (X_1) dan Motivasi (X_2) dan Lingkungan Kerja (X_3) < 0,05 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, berdasarkan perhitungan diatas membuktikan serempak Komunikasi (X_1), Motivasi (X_2) dan Lingkungan Kerja (X_3).

KESIMPULAN

Setelah melakukan kajian dan analisis data penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri.
2. Motivasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri.
3. Lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri.
4. Komunikasi, motivasi dan lingkungan kerjasecara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PD. BPR Bank Daerah Kabupaten Kediri.

DAFTAR PUSTAKA

Alex S Nitisemito, 2010, *Manajemen Personalia Ghalia Indonesia*, Jakarta.

Arikunto, Suharsini. 2002. Prosedur *Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.*Jakarta. Rineka Cipta.

Azwar, Saifuddin. 2000. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja : Falsafah Teori dan Penerapannya.* Jakarta : Pustaka Pelajar

Effendy Onong Uchjana, M.A. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek,* PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Hakim, Abdul. 2006. *Analisis Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan dan Telekomunikasi Provinsi Jawa Tengah.* JRBI. Vol. 2. No. 2. Hal : 165-180.

Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Imam Ghozali, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate,* Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Malthis, R.L dan Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Salemba Empat. Jakarta.

Moch. Noor Setyo Wardono. 2012. Pengaruh Pendidikan Pelatihan Dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Semen Kabupaten Kediri. Jurnal Ilmu Manajemenn. Vol.2. no. 2. September.

Prabu Anwar, Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.

Robbins, Stephen. P. Dan Mary Coulter. 2006. *Manajemen.* PT. INDEKS Kelompok Gramedia. Jakarta.

Robbins, Stephen. P. Dan Mary Coulter. 2006.*Perilaku Organisasi (alih bahasa Dr. Benjamin Molan).* Edisi bahasa Indonesia. Klaten : PT. INTAN SEJATI.

Robert L. Mathis-John H.Jacson-144 (2006). *Human Resaurce Management (Manajemen Sumber Daya Manusia),* Salemba Empat. Jakarta.

Serdamayanti. 2001. *Dasar-Dasar Pengetahuan tentang Manajemen Perkantoran*. Edisi Revisi II, Bandung : Penerbit CV.Mandar Maju.

Serdamayanti. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Reformasi Birokrasi dan Manajemen PNS),* Edisi 1, Rafika Aditama. Bandung

Setiyawan, Budi dan Waridin. 2006. *Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Di Devisi Radiologi RSUP Dokter Kariadi Semarang.* JRBI. Vol 2. No. 2. Hal.: 181-198.

Sondang P. Siagian, 2012. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Edisi 1, Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono. 2013. *Metode penelitian Bisnis,* Alfabeta, Bandung.

Suharsini. 2010. Prosedur *Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* (edisi revisi). Jakarta . Rineka Cipta.

Suranto AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*, Graha Ilmu, Bandung.

Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Kencana. Jakarta.

T. Hani Handoko. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Perusahaan.* Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta.