

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONT DESK HOTEL BUMI SENYIUR SAMARINDA

Interpersonal Communication Effect On Performance Of Employees Front Desk Hotel Bumi Senyur Samarinda

Iwan Khrisnanto^{1*}, Aditya Pratomo²

1,2 Universitas Bina Nusantara, Faculty of Economic and Communication, Hotel Management Department, Jln KH Syahdan No 9, Kemanggisan, Palmerah, Jakarta 11480, Indonesia

Email: iwankhrisnanto@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja front desk agent pada front office department di Hotel Bumi Senyur Samarinda. Analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh komunikasi interpersonal yang signifikan terhadap kinerja front desk agent sebesar 52.4% dengan korelasi sebesar 0.724 yang menandakan terdapat hubungan yang kuat antara kedua variabel tersebut. Simpulan yang didapat adalah bahwa kinerja front desk agent akan ikut meningkat jika komunikasi interpersonal juga ditingkatkan.

Kata kunci: Front desk agent, Komunikasi interpersonal, Kinerja, Hotel, analisis kuantitatif

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the relationship and influence of interpersonal communication to front desk agent performance at front office department at Hotel Bumi Senyur Samarinda. The analysis used in this research is descriptive analysis and simple linear regression analysis. The result of this research shows that there is significant interpersonal communication effect on front desk agent performance of 52.4% with correlation of 0.724 indicating strong relationship between the two variables. The conclusion is that the performance of front desk agent will increase if interpersonal communication is also improved.

Keywords: Front desk agent, Interpersonal Communication, Performance, Hotel, quantitative analysis

Riwayat Artikel :

Diajukan: September 2017

Direvisi: Oktober 2017

Diterima: Oktober 2017

P E N D A H U L U A N

Manusia adalah individu yang memiliki kebutuhan dan kemampuan untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan manusia lain. Interaksi yang terjadi antar manusia ini merupakan bagian dari aktivitas yang dilakukan berulang kali pada setiap diri manusia. Komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal (Mulyana, 2015:81).

Tujuan dari adanya proses komunikasi adalah sebagai media penyampaian pesan dari pemberi pesan kepada penerima pesan sehingga terjalin sistem komunikasi yang baik antar keduanya. Di dalam lingkungan kerja, terciptanya sistem komunikasi yang baik dan lancar dapat membangun kerjasama kelompok yang solid antar satu individu dengan individu lainnya untuk mencapai tujuan bersama yaitu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada konsumen.

Kelompok adalah sekumpulan orang yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama (adanya saling ketergantungan), mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut, meskipun setiap anggota boleh jadi punya peran berbeda (Mulyana, 2015:82). Komunikasi juga merupakan unsur penting dalam membangun suatu hubungan antar sesama manusia, dalam hal ini antara pimpinan dengan karyawan, dan sesama karyawan.

Komunikasi interpersonal yang terjadi dalam suatu kelompok memegang peranan yang vital dalam koordinasi kerjasama suatu divisi. Melalui komunikasi interpersonal, seorang karyawan dapat menyuarakan ide kreatif, gagasan positif, informasi, dan keluhan kepada pimpinan atau rekan karyawan lain, serta seorang pimpinan dapat memberikan instruksi, motivasi, teguran dan apresiasi kepada karyawannya. Koordinasi dalam suatu divisi dapat berjalan dengan baik jika mutu komunikasi interpersonal dapat dijaga. Dengan adanya pola koordinasi yang baik, maka mempunyai lebih besar kemungkinan berhasilnya kegiatan operasional yang akan berlangsung. Oleh karena itu kualitas komunikasi interpersonal dapat menentukan keberhasilan suatu divisi, dan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan.

Front office department membutuhkan tenaga kerja yang

berkualitas agar dapat memberikan hasil kerja yang baik. Kemampuan karyawan front office department dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya menentukan impresi awal yang baik, kurang baik atau buruk pada tamu yang datang ke Hotel tersebut. Tugas dan tanggung jawab dari front office department selain manajemen keperluan kamar, adalah sebagai pusat informasi baik bagi tamu dan karyawan Hotel. Bagi tamu, karyawan front office department diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, benar dan cepat tentang produk, aktivitas, pelayanan yang diberikan pada Hotel tersebut. Bagi kolega sesama karyawan pun diharapkan seorang karyawan front office department dapat memberikan informasi seputar keluhan tamu, fasilitas kamar yang harus diperbaiki, dan dapat berkoordinasi dengan departemen lain.

Pentingnya memiliki karyawan front desk agent yang berkualitas adalah untuk mendapatkan umpan balik yang memuaskan, yaitu meningkatnya kualitas kinerja pada front office department. Tenaga kerja yang berkualitas disini tidak hanya dapat mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya tetapi juga mempunyai kemampuan berkomunikasi yang efektif sehingga tujuan dari komunikasi tersebut dapat tercapai dengan sempurna.

Setelah melakukan observasi pada tanggal 4 sampai 7 Desember 2016 di Hotel Bumi Senyuir Samarinda dan wawancara pada tanggal 4 dan 5 Desember 2016 dengan dua orang front desk agent menunjukkan kondisi

komunikasi yang terjadi tidak efektif, maksudnya cara berkomunikasi tidak memberikan hasil yang positif dimana jika terjadi kesalahan dalam pekerjaan mereka tidak saling memberikan arahan, petunjuk, dan saran. Hal ini menyebabkan kurang baiknya penerimaan umpan balik yang dikarenakan perbedaan persepsi setiap karyawan front desk agent terhadap pemaknaan informasi yang mereka terima.

Dari hasil pemaparan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: untuk melihat bagaimana komunikasi interpersonal front desk agent Hotel Bumi Senyuir Samarinda, kemudian untuk melihat bagaimana kinerja front desk agent Hotel Bumi Senyuir Samarinda. Serta untuk melihat bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja front desk agent Hotel Bumi Senyuir Samarinda.

M E T O D O L O G I P E N E L I T I A N

Menurut Sugiyono (2012:18) desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Berdasarkan jenis data yang digunakan pada penelitian ini, jenis penelitian ini adalah kuantitatif, dimana metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji

hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono 2012:11). Dengan kata lain, penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Sedangkan menurut tingkat eksplanasinya, jenis penelitian ini adalah deskriptif, dimana metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variabel satu dengan yang lain. (Sugiyono 2012:35).

Melihat dari hubungan antar variabel, jenis penelitian ini adalah asosiatif hubungan kausal. Dimana penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. (Sugiyono 2012:36) Dalam penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah survei yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis. (Sugiyono 2012:11)

Terkait dengan horison waktu, penelitian ini menggunakan *cross-sectional* yang berarti data yang dipakai untuk meneliti suatu fenomena tertentu diambil dalam suatu kurun waktu saja (Sugiyono, 2012:42). Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian ini kurang lebih empat

bulan, dari bulan Oktober 2016 sampai Januari 2017. Penelitian ini dilakukan di Hotel Bumi Senyuir yang berlokasi di Jl. Pangeran Diponegoro, No.17-19 Samarinda, Kalimantan Timur. Dalam penelitian ini populasi yang ditetapkan adalah 10 orang *front desk agent* di Hotel Bumi Senyuir Samarinda. Sedangkan sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) dari keseluruhan populasi tersebut. Dan jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Dalam metode penelitian, terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, yaitu, kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari pengamatan (*observation*) teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner (Sugiyono, 2012 : 145). Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung baik pada saat *front desk agent* sedang melakukan tugasnya dan menghadiri *briefing front desk agent* pada tanggal 4 sampai 7 Desember 2016 di Hotel Bumi Senyuir Samarinda. Kemudian teknik wawancara (*Interview*). Perolehan data lainnya melalui wawancara yang dilakukan kepada *front office manager* Hotel Bumi Senyuir Samarinda, bapak Ari Apriadi pada hari senin 5 Desember 2016 dengan durasi wawancara selama 20 menit, bertempat di ruang kantor *front office manager*,

untuk mendapatkan ijin penelitian serta informasi terkait dengan topik penelitian yang mencakup proses komunikasi interpersonal serta hambatan dari komunikasi interpersonal yang dihadapi *front desk agent* di Hotel Bumi Senyur. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan dua orang *front desk agent* pada tanggal 4 Desember 2016 masing-masing dengan durasi wawancara selama 15 menit, bapak Waldi dan ibu Brigitta bertempat di ruang *back office front office department* di Hotel Bumi Senyur Samarinda. Dan yang terakhir pengumpulan data dengan kuesioner, dimana proses dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini memuat 20 pernyataan. Pada penelitian ini kuesioner akan disebarkan kepada seluruh yaitu *front desk agent* berjumlah 10 orang yang berperan sebagai responden. Dalam penelitian ini jenis skala yang digunakan pada kuesioner adalah menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono 2012: 93). Data lainnya yang merupakan data sekunder diperoleh dari studi pustaka yaitu penulis mendapatkan informasi dan masukan-masukan dengan cara membaca buku-buku, *e-book*, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.

Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana, teknik ini menggunakan

satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel terikat (*dependent*). Dalam penelitian ini variabel bebas tersebut adalah Komunikasi Interpersonal dan variabel terikatnya adalah kinerja. Regresi linear sederhana adalah salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan di masa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) adalah menggunakan regresi linear. Rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

1. Rumus persamaan regresi

$$Y = a + b.X$$

2. Mencari nilai konstanta *a*

$$b = \frac{n.\sum XY - \sum X.\sum Y}{n.\sum X^2 - (\sum X)^2}$$

3. Mencari konstanta *b*

$$a = \frac{\sum Y - b.\sum X}{n}$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a dan *b* = konstanta

n = jumlah data

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan bantuan program SPSS versi 22 terhadap variabel X (Komunikasi Interpersonal) melalui 11 butir pernyataan, diperoleh hasil bahwa

11 pernyataan tersebut memiliki nilai yang baik karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa validitas keseluruhan item pada alat ukur komunikasi interpersonal adalah baik. Sedangkan uji validitas menggunakan bantuan program SPSS versi 22 terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan) melalui 9 butir pernyataan, diperoleh hasil bahwa 9 pernyataan tersebut memiliki nilai yang baik karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dapat disimpulkan bahwa validitas keseluruhan item pada alat ukur kinerja karyawan adalah baik. Sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel Y (Kinerja Karyawan).

Untuk hasil uji reliabilitas menggunakan bantuan program SPSS versi 22 terhadap variabel X (Komunikasi Interpersonal) melalui 11 butir pernyataan, diperoleh hasil nilai alpha cronbach $0.906 > 0,6$ dengan demikian seluruh pertanyaan dapat dikategorikan reliabel dan konsisten dalam memberikan penilaian pada kuesioner. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan bantuan program SPSS versi 22 terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan) melalui 9 butir pernyataan diperoleh nilai alpha cronbach $0.917 > 0,6$ dengan demikian seluruh pertanyaan dapat dikategorikan reliabel dan konsisten dalam memberikan penilaian pada kuesioner.

Analisa deskriptif dilakukan untuk menjelaskan masing-masing variabel, yaitu variabel X (Komunikasi Interpersonal) dan variabel Y (Kinerja Karyawan). Analisa statistik deskriptif dibutuhkan untuk menjawab rumusan

masalah deskriptif yang terdapat pada bab satu. Pada tahap ini dilakukan analisis pada komunikasi interpersonal yang telah diberikan kepada 10 responden front desk agent. Beberapa hal yang akan dianalisis meliputi 5 (lima) dimensi komunikasi interpersonal berdasarkan teori DeVito (2014:285-290) yang menjelaskan dimensi openness (keterbukaan), empathy (empati), supportiveness (sikap mendukung), positiveness (sikap positif) dan equality (kesetaraan). Pengolahan variabel komunikasi interpersonal (X) memiliki nilai mean keseluruhan sebesar 4.21 dengan nilai mean indikator tertinggi sebesar 4.70 pada butir pernyataan ke 5 yaitu, saya selalu siap memberikan dukungan dan semangat kepada rekan kerja saya. Sedangkan nilai mean indikator terendah sebesar 3.70 pada butir pernyataan ke 3 yaitu, saya mampu untuk melihat dan memahami suatu masalah dari sudut pandang rekan kerja saya.

Untuk frekuensi tanggapan responden, didapatkan nilai mean dari dimensi openness yaitu 4.05 artinya penilaian responden diantara setuju dan sangat setuju. Nilai mean dimensi empathy yaitu 3.90 artinya penilaian responden diantara ragu-ragu dan setuju. Nilai mean dimensi supportiveness yaitu 4.50 artinya penilaian responden diantara setuju dan sangat setuju. Dan nilai mean dimensi positiveness dan equality yaitu 4.25 artinya penilaian responden diantara setuju dan sangat setuju.

Pada tahap analisis pada kinerja karyawan (Y) yang telah diberikan kepada 10 responden front desk agent.

Hasil pengolahan variabel kinerja karyawan (Y) memiliki nilai mean keseluruhan sebesar 4.42 dengan nilai mean indikator tertinggi sebesar 4.80 pada butir pernyataan ke 1 yaitu, saya mengikuti prosedur saat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar perusahaan. Sedangkan nilai mean indikator terendah sebesar 3.50 pada butir pernyataan ke 8 yaitu, saya selalu mendapat pujian dan penghargaan dari rekan kerja dan atasan saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik. Dan frekuensi tanggapan responden, didapatkan nilai mean dari dimensi quality dan need for supervision yaitu 4.65 maka artinya penilaian dari responden diantara setuju dan sangat setuju. Nilai mean dari dimensi quantity yaitu 4.30 artinya penilaian responden diantara setuju dan sangat setuju. Nilai mean dari dimensi timeliness yaitu 4.45 artinya penilaian responden diantara setuju dan sangat setuju. Dan nilai mean dimensi interpersonal impact yaitu 4.00 artinya penilaian responden setuju.

Analisis regresi linear sederhana untuk koefisien determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Koefisien determinasi dapat diperoleh dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi atau R Squared (R²). Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan didapatkan nilai R² sebesar 0.524, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal (X) mempengaruhi kinerja karyawan (Y) sebesar 52.4%. Sedangkan sisanya 47.6% dipengaruhi oleh variabel-

variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2012:250) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 1: Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2012

Berdasarkan tabel di atas, maka koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0.724 termasuk pada kategori kuat. Jadi terdapat hubungan yang kuat antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja kinerja *front desk agent* pada *front office department* di Hotel Bumi Senyuir Samarinda. Untuk tabel hasil pengujian koefisiensi regresi, diperoleh hasil

$$Y (\text{Kinerja Karyawan}) = 17.456 + 0.482 X (\text{Komunikasi Interpersonal})$$

Dari persamaan di atas dapat di analisis jika komunikasi interpersonal tanpa kinerja karyawan (X=0), maka diperkirakan kinerja karyawan sebesar 17.456 Apabila nilai komunikasi interpersonal meningkat, maka diperkirakan kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan. Sebagai contoh jika (X=1) maka Y = 17.456 + 0.482 (1), akan diperoleh Y = 17.938 sehingga kinerja karyawan dapat terus meningkat seiring dengan peningkatan komunikasi interpersonal. Nilai Sig. sebesar 0.018 menunjukkan bahwa ada

pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja *front desk agent* karena $0.018 < 0.05$ dimana 0.05 merupakan taraf signifikan.

Dari hasil pengolahan data, maka di dapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 2: Hasil Pengolahan Data

Hubungan Variabel	Korelasi	Pengaruh	Persamaan Regresi	Uji Signifikan
X → Y	0.724 (Kuat)	52,4 %	Y = 17.456 + 0.482 (X)	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS (2016)

Uji hipotesis pada penelitian ini di rumuskan sebagai berikut:

Ha: Adanya pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja *front desk agent* pada *front office department* di Hotel Bumi Senyur Samarinda.

Ho: Tidak ada pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja *front desk agent* pada *front office department* di Hotel Bumi Senyur Samarinda. Dengan Kriteria penilaian sebagai berikut:

- a. Jika, $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

maka Ho diterima dan Ha di tolak

- b. Jika, $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho

ditolak dan Ha di terima

Hasil SPSS didapat $t_{hitung} = 2,968$

Sedangkan untuk menghitung nilai t_{tabel} adalah sebagai berikut:

$$\alpha = 0,05$$

$$df = n-2 \\ = 10 - 2 = 8$$

$$t_{tabel} = 2,306 \text{ (berdasarkan dari)}$$

hasil lampiran t_{tabel})

Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, dimana

$2,968 > 2,306$ maka Ho ditolak dan Ha di terima, yang artinya adanya pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja *front desk agent* pada *front office department* di Hotel Bumi Senyur Samarinda.

P E N U T U P

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pada *front desk agent* pada *front office department* di Hotel Bumi Senyur Samarinda, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Komunikasi interpersonal pada *front desk agent* pada *front office department* di Hotel Bumi Senyur Samarinda diujikan melalui lima dimensi yaitu, *openness*, *emphaty*, *supportiveness*, *positiveness* dan *equality* untuk melihat bagaimana komunikasi interpersonal *front desk agent*. Maka berdasarkan hasil penelitian, komunikasi interpersonal *front desk agent* di dominasi oleh faktor *supportiveness*. 2. Kinerja *front desk agent* pada *front office department* di Hotel Bumi Senyur Samarinda dinilai melalui lima dimensi yaitu, *quality*, *quantity*, *timeliness*, *need for supervision*, dan *interpersonal impact* untuk menentukan bagaimana kinerja

front desk agent. Maka hasil dari penelitian menunjukkan kinerja *front desk agent* di dominasi faktor *quality* dan *need for supervision*. 3. Komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 52,4% terhadap kinerja *front desk agent* dan nilai korelasi sebesar 0.724 sehingga hubungan antar dua variabel dinyatakan kuat.

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka peneliti menyarankan tindakan yang perlu dilakukan oleh pihak Hotel Bumi Senyuir adalah sebagai berikut: 1. Melakukan penilaian kinerja *front desk agent* sebagai dasar memberikan bonus. 2. Aktif memberikan apresiasi dalam bentuk pujian kepada individu *front desk agent* Membangun komunikasi antar pribadi dengan banyak melakukan diskusi dan memberikan saran serta kritik yang membangun

DAFTAR PUSTAKA

- Atambo, N. W., & Momanyi. D. K. (2016). *Effects of Internal Communication on Employee Performance: A Case Study of Kenya Power and Lighting Company, South Nyanza Region, Kenya*. Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR). 2(5). 328.
- Devito, Joseph. (2014). *Komunikasi Antar Manusia: Edisi Kelima*. Jakarta: Karisma Publishing.
- Hasibuan, M., S., P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. (2015). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*: Cetakan Kesembilan Belas. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sandhi, W., M. (2015). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri (STABN) Raden Wijaya Wonogiri Jawa Tengah*. Jurnal Komunikasi. 6(1). 775.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.