GAYA KOMUNIKASI PIMPINAN PT KARYA PRIMA MANDIRI ABADI

COMMUNICATION STYLE OF PT KARYA PRIMA MANDIRI ABADI'S LEADERS

Dini Nur Amalina
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

ABSTRACT

An organization will successfully works or not is dependent on the communication that occurs between parts of the organization. As a center and a dynamic force in the organization, leaders should communicate with all parts of organization. Therefore, the successful implementation of leadership tasks is largely determined by the skills of the leader to establish communication with all parts that have connection with the activities of the organization. The existence of the two leaders at PT Karya Prima Mandiri Abadi, indirectly produce different communication styles. This study aims to determine not only the communication styles of each leader but also the advantages and disadvantages of communication styles of each leader. This study used a descriptive survey method with quantitative approach. Primary data was collected through survey method to all employees of PT Karya Prima Mandiri Abadi which amount 31 people using saturated sampling approach. The results showed that the style of communication which is owned by the two leaders is assertive communication style. The first director *obtained a percentage score of 56% with a low category for passive communication style, 44% with low category for aggressive communication styles, and 69% with high category for the style of assertive communication. While the second director obtained a percentage score of 59% with a low category for passive communication style, 43% with low category for aggressive communication styles, and 70% with high category for the style of assertive communication.*

Keyword : Communication Style, Leader, Leadership

ABSTRAK

Berjalan dengan baik atau tidaknya sebuah organisasi sangat bergantung pada komunikasi yang terjadi antar bagian dari organisasi. Sebagai pusat kekuatan dan dinamisator dalam organisasi, pemimpin harus selalu berkomunikasi dengan semua pihak. Sebab, suksesnya pelaksanaan tugas-tugas kepemimpinan itu sebagian besar ditentukan oleh keterampilan pemimpin menjalin komunikasi dengan semua pihak yang ada kaitannya dengan kegiatan organisasi tersebut. Keberadaan dua pimpinan di PT Karya Prima Mandiri Abadi secara tidak langsung menghasilkan gaya komunikasi yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi masing-masing pimpinan dan kelebihan serta kekurangan dari gaya komunikasi yang dimiliki masing-masing pimpinan. Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data primer dikumpulkan melalui metode survey terhadap seluruh karyawan PT Karya Prima Mandiri Abadi yang berjumlah 31 orang dengan menggunakan sampling jenuh. Hasil penelitian menunjukan bahwa gaya komunikasi yang dimiliki oleh kedua pimpinan adalah gaya komunikasi *assertive*. Pimpinan A mememperoleh persentase skor sebesar 56% dengan kategori rendah untuk gaya komunikasi *passive*, 44% dengan kategori rendah untuk gaya komunikasi *aggressive*, dan 69% dengan kategori tinggi untuk gaya komunikasi *assertive*. Sedangkan pimpinan B memperoleh persentase skor sebesar 59% dengan kategori rendah untuk gaya komunikasi *passive*, 43% dengan kategori rendah untuk gaya komunikasi *aggressive*, dan 70% dengan kategori tinggi untuk gaya komunikasi *assertive*.

Kata Kunci : Gaya Komunikasi, Pemimpin, Kepemimpinan

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era global seperti saat ini, persaingan antar perusahaan kian meningkat. Perkembangan jaman menuntut perusahaan untuk maju dan menjadi yang terdepan diantara perusahaan lain. Untuk menjadi yang paling unggul, para pemimpin perusahaan perlu menjaga kinerja perusahaan supaya berada pada performa terbaik untuk memberikan hasil yang memuaskan kepada konsumen. Salah satu hal yang penting untuk diperhatikan dalam menjaga kinerja perusahaan adalah proses komunikasi yang terjadi didalam perusahaan, khususnya komunikasi antara pemimpin dan karyawan.

Berjalan dengan baik atau tidaknya sebuah organisasi sangat bergantung pada komunikasi yang terjadi antar bagian dari organisasi itu sendiri. Sebagaimana dikatakan bahwa "Organisasi terdiri atas sejumlah orang; ia melibatkan keadaan saling bergantung; kebergantungan memerlukan koordinasi; koordinasi mensyaratkan komunikasi" (Effendy, 2009:114).

Masing-masing pemimpin memiliki gaya komunikasi sendiri dalam berinteraksi dengan bawahannya. Perbedaan gaya komunikasi yang digunakan oleh masing-masing pemimpin dapat dipengaruhi oleh segi budaya, pendidikan, lingkungan keluarga, pengalaman dan lain sebagainya Soemirat & Ardianto, 1999:8).

PT Karya Prima Mandiri Abadi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kontraktor pameran, serta bidang design terkait lainnya. Perusahaan ini bertanggung jawab atas segala proses produksi maupun design, baik *stand*, *booth*, juga *stage* yang dibutuhkan oleh klien perusahaan. Perusahaan ini telah bekerja sama dengan beberapa perusahaan besar di Indonesia, seperti L'oreal Indonesia, Metro Tv, dan beberapa EO besar di Jakarta.

Perusahaan ini memiliki dua orang pimpinan yang secara langsung merupakan pemilik dari perusahaan ini, yaitu Pimpinan A dan Pimpinan B. Hingga saat ini, PT Karya Prima Mandiri Abadi memiliki 31 karyawan yang terdiri atas 2 staff administrasi dan 29 staff produksi.

Menjalankan perusahaan hingga berkembang seperti itu bukanlah hal yang mudah. Terlebih lagi bisnis yang bergerak dibidang kontraktor pameran ini memerlukan kecepatan kerja. Waktu yang diberikan untuk proses perencanaan dan produksi tidak banyak tetapi hasil yang diberikan kepada klien harus maksimal dan memuaskan. Oleh sebab itu, komunikasi menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan demi kelancaran proses kerja. Keberadaan dua pimpinan dengan budaya, latar belakang dan pengalaman yang berbeda secara tidak langsung menghasilkan gaya komunikasi yang berbeda dalam mengelola karyawan perusahaan. Hal ini menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis mengidentifikasian beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gaya komunikasi pimpinan A PT Karya Prima Mandiri Abadi?
2. Bagaimana gaya komunikasi pimpinan B PT Karya Prima Mandiri Abadi?
3. Apa saja kekurangan dan kelebihan dari gaya komunikasi pimpinan A dan pempinan B PT Karya Prima Mandiri Abadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetehaui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui gaya komunikasi pemimpin A PT Karya Prima Mandiri Abadi.
2. Untuk mengetahui gaya komunikasi pemimpin B PT Karya Prima Mandiri Abadi.
3. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari gaya komunikasi pimpinan A dan pimpinan B PT Karya Prima Mandiri Abadi?

B. Landasan Teori

1. Komunikasi

Menurut Brent D. Ruben (1988) komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain (Muhammad, 2009:3).

2. Komunikasi Organisasi

Goldhaber menyebutkan bahwa komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah (Muhammad, 2009:67).

3. Pemimpin

Dr. Kartini Kartono (2010:38) memberikan definisi pemimpin sebagai seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan–khususnya kecakapan kelebihan di satu bidang–, sehingga dia mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu, demi encapaian satu atau beberapa tujuan.

4. Kepemimpinan

Northouse (2013:5) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah proses dimana individu memengaruhi sekelempok individu untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan Dr. Gunadi Getol mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan seseorang untuk memengaruhi sekelompok orang-orang yang memiliki kebutuhan yang sama dan mengarahkan mereka agar mereka bersedia melakukan pekerjaan sesuai dengan pengarahannya (Getol, 2010:2).

5. Gaya Komunikasi

Gaya komunikasi adalah seperangkat perilaku antar pribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam suatu situasi (Marhaeni, 2009:128). Perbedaan gaya komunikasi yang digunakan oleh

masing-masing pemimpin dapat dipengaruhi oleh segi budaya, pendidikan, lingkungan keluarga, pengalaman dan lain sebagainya (Soemirat, et all, 1999:8).

Gaya komunikasi dikelompokkan menjadi tiga, yaitu

1. Gaya Komunikasi *Passive*: Gaya komunikasi dimana komunikator mendorong orang lain untuk mengambil keuntungan darinya, malu-malu atau segan, mengingkari diri
2. Gaya Komunikasi *Aggressive*: Gaya komunikasi dimana komunikator Mengambil keuntungan dari orang lain, ekspresif dan meninggikan diri dengan mengorbankan orang lain
3. Gaya Komunikasi *Assertive*: Gaya komunikasi dimana komunikator mendesak tanpa menyerang, membiarkan orang lain mempengaruhi hasil, ekspresif, dan meninggikan diri tanpa menyerang orang lain (Kreitner & Kinicki, 2001:487).

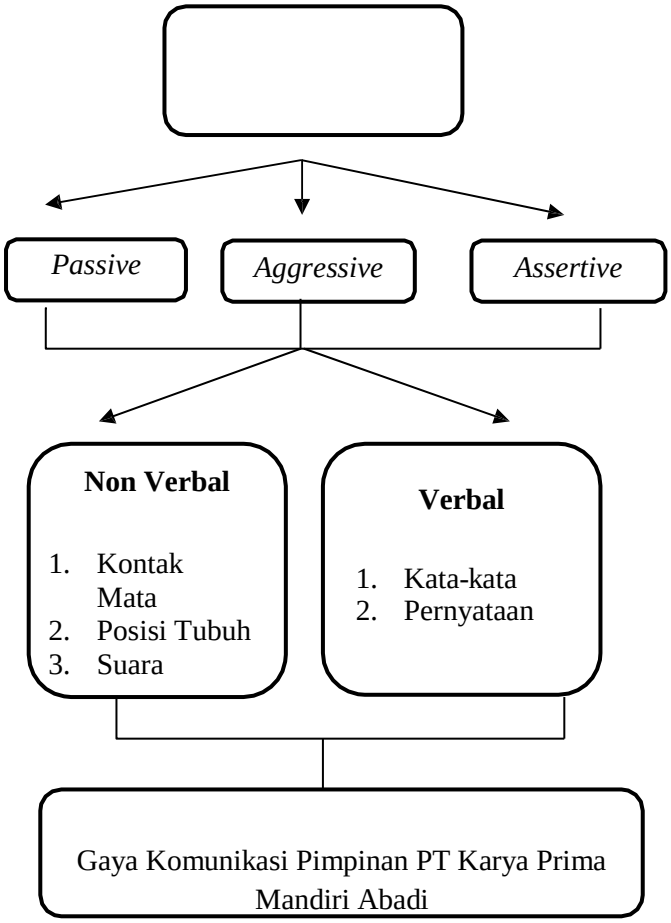
C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui gaya komunikasi masing-masing pimpinan PT Karya Prima Mandiri Abadi.

McKay mengelompokkan gaya komunikasi menjadi tiga, yaitu *passive style*, *aggressive style*, dan *assertive style* (McKay, 2009:138).

Kreitner dan Kinicki membedakan ketiga gaya komunikasi melalui pola perilaku verbal maupun non verbal masing-masing gaya komunikasi. Perilaku verbal ditandai dengan kata-kata atau pernyataan. Sedangkan perilaku non verbal dibedakan melalui kontak mata, posisi tubuh, dan suara.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan tersebut di atas, secara skematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



D. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini populasinya adalah karyawan PT Karya Prima Mandiri Abadi..

Metode yang digunakan adalah sampling jenuh.. Sampling jenuh itu sendiri adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan bila jumlah populasi relative kecil atau penelitian yang

ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil (Sugiyono, 2009:68).

Jumlah karyawan PT Karya Prima Mandiri sampai dengan tahun 2015 sebanyak 31 karyawan yang terdiri atas 2 staff administrasi dan 29 staff produksi. Seluruh karyawan PT Karya Prima Mandiri Abadi akan dijadikan sampel dalam penelitian ini.

E. Uji Validitas & Reliabilitas

Uji Validitas

Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2009:348). Dalam uji validitas dapat digunakan Pearson *product moment.*

Untuk mengetahui apakah setiap butir dalam instrumen itu valid atau tidak, dapat diketaui dengan cara mengkorelasikan antar skor butir dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat. Jika nilai korelasi dibawah 0,3 maka butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang (Sugiyono, 2012:126).

Uji Reliabilitas

Dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,7 (Amaliah, 2012:127).

Rumus untuk menghitung koefisien reliabilitas instrumen dengan menggunakan *Cronbach*

$$= \qquad \sum \qquad 1 - \qquad - 1$$

Ketrangan:

A : *Cronbach's coefficient alpha*

k : jumlah pecahan atau banyaknya butir pertanyaan

∑ : total varians butir

: total varians

F. Teknik Analisis Data

Analisis Deskriptif

Menurut Sekaran (2006:158) analisis deskriptif yaitu digunakan untuk mengetahui dan menjadi mampu menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi.

Adapun teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Masing-masing pernyataan dari ketiga indikator, yang berupa gaya komunikasi passive, gaya komunikasi aggressive, dan gaya komunikasi assertive, baik dari gaya komunikasi pimpinan A dan gaya komunikasi pimpinan B diberi skor dan dijumlahkan sehingga diperoleh hasil yang berupa skor total gaya komunikasi pimpinan A dan skor total gaya komunikasi pimpinan B (Kriyantono, 2012:222).
2. Menghitung persentase tiap pernyataan dari ketiga indikator, yang berupa gaya komunikasi *passive*, gaya komunikasi *aggressive*, gaya komunikasi *assertive* dari

Alpha adalah sebagai berikut : masing-masing gaya

komunikasi pimpinan A dan gaya komunikasi pimpinan B. Dari persentase yang didapatkan maka pernyataan dikategorikan sesuai dengan kategori interpretasi nilai yang telah ditetapkan. Adapun rumus hitung persentase sebagai berikut:

$$\text{Pr} = \frac{\quad}{\quad} \times 100\%$$

Keterangan:

Pr : Persentase
St : Skor total
Si : Skor ideal

3. Menghitung rata-rata persentase dari ketiga indikator yang berupa gaya komunikasi *passive*, gaya komunikasi *aggressive*, gaya komunikasi *assertive* dari masing-masing gaya komunikasi pimpinan A dan gaya komunikasi pimpinan B sehingga diperoleh hasil yang berupa persentase total gaya komunikasi pimpinan A dan persentase total gaya komunikasi pimpinan B. Adapun rumus hitung rata-rata persentase sebagai berikut:

$$\text{Pr} = \frac{\Sigma}{\quad}$$

Keterangan:
Pr : Rata-rata persentase (persentase total)
∑Pr : Jumlah persentase
N: Jumlah item

4. Membandingkan persentase total ketiga sub variabel, yang berupa gaya komunikasi *passive*, gaya komunikasi aggressive, dan gaya komunikasi *assertive* dari masing-masing gaya komunikasi pimpinan A dan gaya komunikasi pimpinan B. Gaya komunikasi dengan kategori tinggi (disesuaikan dengan kategori interpretasi nilai) ditetapkan sebagai gaya komunikasi dari pimpinan yang bersangkutan.

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Variabel Gaya Komunikasi Pimpinan A (X)

Pimpinan A memperoleh persentase skor sebesar 56% dengan kategori rendah untuk gaya komunikasi *passive*, 44% dengan kategori rendah untuk gaya komunikasi *aggressive*, dan 69% dengan kategori tinggi untuk gaya komunikasi *assertive*. Indikator dengan kategori tinggi ditetapkan sebagai gaya komunikasi yang dimiliki oleh pimpinan, dalam hal ini yaitu gaya komunikasi *assertive*.

Variabel Gaya Komunikasi Pimpinan B (X)

Pimpinan B memperoleh persentase skor sebesar 59% dengan kategori rendah untuk gaya komunikasi *passive*, 43% dengan kategori rendah untuk gaya komunikasi *aggressive*, dan 70% dengan kategori tinggi untuk gaya komunikasi *assertive*. Indikator dengan kategori tinggi ditetapkan sebagai gaya komunikasi yang dimiliki oleh pimpinan, dalam hal ini yaitu gaya komunikasi *assertive*.

Gaya Komunikasi Pimpinan PT Karya Prima Mandiri Abadi

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat terlihat bahwa gaya komunikasi yang dimiliki oleh kedua pimpinan PT Karya Prima Mandiri Abadi adalah

gaya komunikasi *assertive.* Dari gaya komunikasi *assertive* yang dimiliki oleh kedua pimpinan PT Karya Prima Mandiri Abadi, terdapat beberapa ciri yang mencerminkan sifat pemimpin unggul menurut George R. Terry (Kartono, 2010:47-50), diantaranya pimpinan PT Karya Prima Mandiri Abadi memiliki keterampilan berkomunikasi, keterampilan sosial, dan emosi yang stabil. Sedangkan kekurangan dari gaya komunikasi masing-masing pimpinan adalah terdapat beberapa ciri gaya komunikasi *passive* dan *aggressive* yang masih dimiliki oleh pimpinan serta belum terpenuhinya beberapa ciri gaya komunikasi *assertive*.

H. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan kepada karyawan PT Karya Prima Mandiri Abadi, mengenai gaya komunikasi pimpinan PT Karya Prima Mandiri Abadi, maka dapat dibuat kesimpulan yang dapat memberikan jawaban terhadap rumusan masalah dalam penelitian ini. Adapun kesimpulannya adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan A memperoleh persentase skor sebesar 56% dengan kategori rendah untuk gaya komunikasi *passive*, 44% dengan kategori rendah untuk gaya komunikasi *aggressive*, dan 69% dengan kategori tinggi untuk gaya komunikasi *assertive.* Dari hasil pengolahan data, dapat terlihat bahwa ketika memberikan instruksi kepada karyawan, pimpinan A membuat pernyataan langsung yang disertai dengan pertimbangan perasaan, ide, dan harapan. Pimpinan A memiliki kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, bersedia menerima masukan tersebut secara lapang dada, memberikan perintah secara langsung kepada karyawan (tanpa melalui perantara, tanpa kompromi, tanpa basa-basi), menunjukkan sifat terbuka dalam melakukan negosiasi dengan karyawan, bisa menerima complain dari karyawan, menyampaikan teguran dengan cara yang bisa diterima oleh karyawan tersebut, menggunakan kalimat yang tegas tetapi diucapkan dengan tenang, dan melakukan kontak mata dengan karyawan ketika berbicara.

2. Pimpinan B memperoleh persentase skor sebesar 59% dengan kategori rendah untuk gaya komunikasi *passive*, 43% dengan kategori rendah untuk gaya komunikasi *aggressive*, dan 70% dengan kategori tinggi untuk gaya komunikasi *assertive.* Dari hasil pengolahan data, dapat terlihat bahwa ketika memberikan instruksi kepada karyawan, pimpinan B membuat pernyataan langsung yang disertai dengan pertimbangan perasaan, ide, dan harapan. Pimpinan B memiliki kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, bersedia menerima masukan tersebut secara lapang dada,

menunjukkan sifat terbuka dalam melakukan negosiasi dengan karyawan, bisa menerima complain dari karyawan, menyampaikan teguran dengan cara yang bisa diterima oleh karyawan tersebut, menggunakan kalimat yang tegas tetapi diucapkan dengan tenang, dan melakukan kontak mata dengan karyawan ketika berbicara.

3. Dari gaya komunikasi *assertive* yang dimiliki oleh kedua pimpinan PT Karya Prima Mandiri Abadi, terdapat beberapa ciri yang mencerminkan sifat pemimpin unggul menurut George R. Terry (Kartono, 2010:47-50), diantaranya pimpinan PT Karya Prima Mandiri Abadi memiliki keterampilan berkomunikasi, keterampilan sosial, dan emosi yang stabil. Sedangkan kekurangan dari gaya komunikasi masing-masing pimpinan adalah terdapat beberapa ciri gaya komunikasi *passive* dan *aggressive* yang masih dimiliki oleh pimpinan serta belum terpenuhinya beberapa ciri gaya komunikasi *assertive*.

I. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai gaya komunikasi pimpinan PT Karya Prima Mandiri Abadi, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan solusi dari permasalahan dan dapat menjadi bahan pertimbangan dimasa mendatang antara lain adalah sebagai berikut :

Saran Akademis

Perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengkaji pengaruh gaya komunikasi pimpinan PT Karya Prima Mandiri Abadi terhadap kinerja karyawan ataupun penelitian dalam aspek komunikasi organisasi lain seperti *downward* dan *upward communication*.

Saran Praktis

1. Melihat pentingnya komunikasi dalam PT Karya Prima Mandiri Abadi, perlu disediakan waktu khusus bagi pimpinan dan karyawan untuk saling memberikan masukan, baik berupa kritik maupun saran.
2. Perlu adanya sebuah kegiatan ekstra di luar jam kerja yang dilakukan bersama-sama agar terjalin hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan, seperti buka puasa bersama maupun halal bi halal.

Daftar Pustaka

Buku:

Amaliah, Dini. (2012). *Evaluasi Pembelajaran*. Jakarta: Unindra Press.

Ardianto, Elvinaro dan Bambang Q-Anees. (2007). *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan* Praktik. Jakarta: Rineka Cipta

Cangara, Hafied. (2008). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Darmawan, Deni. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Effendy, Onong Uchyana. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.

_____. (2009). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Getol, Gunadi. (2010). *Good Leadership Vs Bad Leadership*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Kartono, Kartini. (2010). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Press.

Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. (2001). *Organizational Behavior, Fifth Edition*. NY: The McGraw-Hill Companies, Inc.

Kriyantono, Rakhmat. (2009). *Teknik Prkatis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

_____. (2012). *Teknik Prkatis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Marhaeni, Fajar. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

McKay, Matthew, Martha Davis, dan Patrick Fanning. (2009). *Messages: The Communication Skills Book. Oackland: New Harbinger Publications.*

Muhammad, Arni. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Mulyana, Deddy. (2008). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nasehudin, Toto Syatori dan Nanang Gozali. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Setia.

Northouse, Peter G. (2013). *Kepemimpinan Teori dan Praktik*, Edisi Keenam. Jakarta: PT Indeks.

Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. (2006). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rivai, Veithzal dan Dedy Mulyadi. (2013). *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi, Edisi Ketiga*. Depok: Rajawali Pers.

Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (buku 2 edisi keempa)*. Jakarta: Salemba Empat.

Siregar, Syofian. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif:*

Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Kencana.

Soemirat, Soleh & Ardianto Elvinaro. (1999). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Sugiyono. (2009). *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.

_____. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama.

Yukl, Gary. (2009). *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Indeks

Jurnal dan Skripsi:

Ardiansyah, Firman. (2011). Pengaruh Gaya Komunikasi Pemimpin Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.

Barlow, Sally, William D. Hansen; Denver Addie J. Fuhriman, dan Robert Finley. (2012). *Leader communication style: Effects on members of small groups.*

Chitrawanty. (2014). Gaya Komunikasi Project Officer STIE Mahardika Surabaya.

Dasgupta, Shilpee A., Damodar Suar, dan Seema Singh. (2013). *Impact of Managerial Communication Styles On Employees' Attitudes and Behaviours*

Dewi, Fiona Puspita. (2013). Gaya Komunikasi Pemimpin PT Fition Surabaya.

Fatmawati, Endang. (2007). Gaya Komunikasi Pustakawan Terhadap Pengguna: Pengaruh Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler.

Gallois, Cynthia, Victor J. Callan, dan Julie-Anne Mckenzie Palmer. (2006). *The Influence of Applicant Communication Style and Interviewer Characteristics on Hiring Decisions.*

Hicks, Joel M. (2011). *Leader Communication Styles and Organizational Health.*

Mahardika, B. Stella. (2010). Gaya Komunikasi Pemimpin Di PT Perwira Bhakti Sentra Sejahtera Surabaya.

Previa, Nandita Giyar. (2012). Hubungan Antara Gaya Komunikasi Pimpinan Dan Motivasi Kerja Karyawan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

Sholikhah, Khairunnisya. (2009). Hubungan antara Gaya Komunikasi Pimpinan di Rumah Sakit Bhayangkara Semarang dengan Motivasi Kerja Karyawannya.

Thiopilus, Olivia. (2010). Gaya Komunikasi General Manager di Novotel Surabaya Hotel & Suites.

Vries, Reinout E. de, Angelique Bakker-Pieper; dan Wyneke Oostenveld. (2009). *Leadership=Communication ? The Relations of Leaders' Communication Styles with Leadership Styles, Knowledge Sharing and Leadership Outcomes.*

Yasin, Muhamad, Iwan Junaedi, dan Edy Cahyono. (2012). Gaya Komunikasi Guru Matematika Ditinjau Dari Teori Komunikasi Logika Desain Pesan.

Internet:

http://karyaprimaexhibition.com/

http://dewey.petra.ac.id/

http:// journal.unnes.ac.id/

http://eprints.undip.ac.id/

http://repository.fisip-untirta.ac.id/

http://studentjournal.petra.ac.id/

http://www.emeraldinsight.com

http://scholar.google.com/

http://springerlink.com/

http:// psycnet.apa.org/

http://repository.upi.edu/

http://eprints.ung.ac.id/