

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**KESEJAHTERAAN PSIKOLOGI PENDUDUK YANG TINGGAL  
DI KAWASAN BERISIKO BANJIR: ANALISIS PERBEZAAN  
DEMOGRAFI DARI PERSPEKTIF KREDIBILITI SUMBER,  
GAYA KOMUNIKASI DAN PENGURUSAN TANGGAPAN**



**NURLELA ZAKARIA**

**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

**MASTER OF ARTS (COMMUNICATION)  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
2016**

## **Kebenaran Merujuk Tesis**

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengijazahan program Master of Arts (Communication) Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan Perpustakaan Universiti mempamerkannya sebagai rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Awang Had Salleh School of Arts and Sciences (UUMCAS). Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan-tujuan komersial dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan pihak Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas tesis ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:



Dekan Awang Had Salleh Graduate School of Arts and Sciences

UUM College of Arts and Sciences

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

## Abstrak

Penyelidikan lepas membuktikan kredibiliti sumber memberikan kesan besar terhadap kesejahteraan psikologi penduduk terutama yang tinggal di kawasan berisiko bencana. Di Barat, persepsi terhadap kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan dikaitkan dengan kesejahteraan psikologi mangsa bencana namun kajian yang sama agak terhad dalam konteks Malaysia. Sehubungan itu, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti hubungan antara persepsi kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan yang digunakan oleh Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung (JKKK) serta perkaitannya dengan kesejahteraan psikologi penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir. Kajian ini juga bertujuan mengenal pasti sama ada wujudnya perbezaan antara pemboleh ubah berdasarkan faktor demografi. Kaedah tinjauan digunakan untuk mendapatkan maklumat daripada 386 orang penduduk yang tinggal di kawasan berisiko banjir di Kubang Pasu dengan menggunakan kaedah Persampelan Rawak Berstrata. Hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi responden terhadap kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan yang diamalkan JKKK dengan kesejahteraan psikologi responden. Terdapat beberapa dimensi kredibiliti sumber, gaya komunikasi dan pengurusan tanggapan yang menjadi peramal kepada kesejahteraan psikologi responden. Selain itu, persepsi responden terhadap kredibiliti sumber, gaya komunikasi, pengurusan tanggapan dan kesejahteraan psikologi adalah berbeza berdasarkan jantina, umur, agama, bangsa, pendapatan dan pekerjaan. Dapatan kajian telah mengukuhkan Teori Kredibiliti Sumber, Konsep Gaya Komunikasi, Teori Penyempurnaan Kendiri dan Teori Penentuan Diri. Kajian ini juga telah menyumbang kepada aspek pengetahuan berkaitan tingkah laku komunikasi interpersonal. Dapatan kajian ini juga telah mencadangkan program latihan berkaitan pengurusan maklumat bencana.

**Kata Kunci:** Kredibiliti sumber, Gaya komunikasi, Pengurusan tanggapan, Kesejahteraan psikologi, Bencana banjir.

## Abstract

The previous research has proven source credibility gave a major impact on the psychological well-being residents especially those living in disaster-prone areas. In Western, the perception of source credibility, communication style, and impression management are associated with psychological well-being of the disaster victims however similar research is quite limited in the context of Malaysia. Therefore, the purpose of this study is to identify the relationship between the perceptions of the source credibility, communication styles and impression management used by Village Development and Security Committees (JKKK) and their relations to psychological well-being of residents living in flood-prone areas. The study also aims to identify whether there are any differences between variables based on the demographic factors. A survey method was used to obtain information from 386 residents living in flood-prone areas in the Kubang Pasu through Stratified Random Sampling method. The results shown significant relationships between respondents' perceptions on the source credibility, communication styles, and impression management practiced by JKKK with the psychological well-being of the respondents. There were several dimensions of the source credibility, communication style and impression management that has been identified as predictors to the psychological well-being of the respondents. In addition, respondents' perceptions on the source credibility, communication style, impression management and psychological well-being were different based on gender, age, religion, race, income and occupation. The findings have strengthened Source Credibility Theory, Communication Style Concept, Symbolic Self Completion Theory and Self-Determination Theory. This study has also contributed to the knowledge of interpersonal communication behavior. This study has also recommended training program related to the disaster information management.

**Keywords:** Source credibility, Communication style, Impression management, Psychological well-being and Flood.

## Penghargaan

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah s.w.t kerana dipermudahkan perjalanan menyiapkan tesis Master ini. Setinggi ucapan terima kasih kepada penyelia saya iaitu Prof Dr. Che Su Mustaffa terhadap didikan, nasihat dan bimbingan yang diberikan sepanjang penyeliaan beliau sehingga terhasilnya tesis ini.

Penghargaan ditujukan juga kepada penyelidik-penyelidik di dalam kumpulan LRGS kod S/O 12494 iaitu Prof. Dr. Che Su, Prof. Dr Najib Ahmad Marzuki dan Dr. Sukeri Khalid yang telah memberi peluang, ruang dan tunjuk ajar kepada saya. Terima kasih juga kepada rakan-rakan team banjir iaitu Kak Jo, Wani, Aina, Iza, Ida dan Amarul yang sama-sama berkongsi pandangan, memberi galakan dan nasihat kepada saya sepanjang proses menyiapkan tesis ini. Terima kasih juga kepada Projek LRGS (kod S/O: 12494) di bawah dana Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) kerana membiayai dan memberi peluang berkhidmat sebagai Pembantu Penyelidik Siswazah di dalam kajian *Flood Management- Impact Reduction And Relief* dari tahun 2013 hingga 2016.

Terima kasih juga kepada Kakyu kerana sentiasa menghulurkan bantuan, semangat, inspirasi dan motivasi kepada saya. Penghargaan ini ditujukan paling teristimewa kepada ayah, mak, mama dan adik-beradik iaitu abang Hasrin, Kak Long, Idah, Cah, Lah, Dikwa, Balqis serta adik atas pengorbanan, dorongan, bantuan dan kasih sayang yang ikhlas diberikan kepada saya.

Terima kasih ditujukan kepada KPT atas pemberian dana MyBrain bagi membiayai yuran pengajian saya. Akhir sekali, penghargaan kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung sepanjang proses kajian ini dijalankan sehingga disempurnakan.

Nurlela Zakaria  
Pusat Pengajian Teknologi Multimedia dan Komunikasi  
Nombor Matrik: 815991  
No. 88 Parit 10 ½ 6R,  
36000 Teluk Intan,  
Perak.

## Isi Kandungan

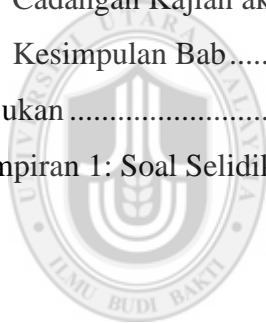
Kebenaran Merujuk Tesis .....	i
Abstrak .....	ii
Abstract .....	iii
Penghargaan .....	iv
Isi Kandungan .....	v
Senarai Jadual.....	ix
Senarai Rajah .....	xi
Senarai Singkatan Perkataan .....	xii
<b>BAB SATU PENGENALAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Pendahuluan.....	1
1.2 Permasalahan Kajian.....	3
1.3 Persoalan Kajian .....	11
1.4 Objektif Kajian.....	11
1.5 Signifikan Kajian .....	12
1.6 Skop Kajian.....	13
1.7 Definisi Konseptual dan Operasional .....	14
1.7.1 Bencana Alam .....	14
1.7.2 Bencana Banjir .....	15
1.7.3 Kredibiliti Sumber.....	16
1.7.4 Gaya Komunikasi.....	18
1.7.5 Pengurusan Tanggapan .....	22
1.7.6 Kesejahteraan Psikologi .....	25
1.7.7 Penyampai Maklumat.....	28
1.7.8 Penduduk yang Tinggal di Kawasan Berisiko Banjir .....	29
1.8 Kesimpulan Bab.....	29
<b>BAB DUA ULASAN KARYA.....</b>	<b>30</b>
2.1 Pendahuluan.....	30
2.1.1 Pengurusan Bencana .....	30
2.2.3 Kredibiliti Sumber.....	39
2.2.4 Gaya Komunikasi.....	44

2.2.5	Pengurusan Tanggapan .....	47
2.2.6	Kesejahteraan Psikologi .....	51
2.3	Hubungan antara Pemboleh Ubah Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi .....	54
2.3.1	Hubungan antara Kredibiliti Sumber dengan Kesejahteraan Psikologi .....	54
2.3.2	Hubungan antara Gaya Komunikasi dengan Kesejahteraan Psikologi .....	55
2.3.3	Hubungan antara Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi.....	57
2.4	Perbezaan Pemboleh Ubah Kajian mengikut Faktor Demografi .....	59
2.4.1	Perbezaan Kredibiliti Sumber mengikut Faktor Demografi .....	60
2.4.2	Perbezaan Gaya Komunikasi mengikut Faktor Demografi .....	62
2.4.3	Perbezaan Pengurusan Tanggapan mengikut Faktor Demografi .....	63
2.4.4	Perbezaan Kesejahteraan Psikologi mengikut Faktor Demografi.....	65
2.5	Teori-teori .....	66
2.5.1	Teori Kredibiliti Sumber .....	67
2.5.2	Konsep Gaya Komunikasi .....	69
2.5.3	Teori Penyempurnaan Kendiri Simbolik .....	71
2.5.4	Teori Penentuan Diri .....	72
2.6	Hipotesis Kajian .....	73
2.7	Model Kajian .....	78
2.8	Kesimpulan Bab .....	79
 <b>BAB TIGA KAEDAH KAJIAN .....</b>		<b>80</b>
3.1	Pendahuluan .....	80
3.2	Pendekatan Kajian .....	80
3.2.1	Lokasi Kajian .....	80
3.2.2	Populasi dan Persampelan.....	82
3.2.3	Prosedur Kajian .....	85
3.3	Reka Bentuk Soal Selidik .....	86
3.3.1	Kredibiliti Sumber.....	87
3.3.2	Gaya Komunikasi.....	87
3.3.3	Pengurusan Tanggapan .....	88
3.3.4	Kesejahteraan Psikologi .....	88
3.4	Terjemahan Soal Selidik .....	90



3.5 Analisis Data .....	90
3.6 Pra kajian Soal Selidik .....	92
3.6.1 Maklumat Demografi Responden .....	92
3.6.2 Kebolehpercayaan Instrumen.....	94
3.6.4 Analisis Kesahihan Instrumen.....	100
3.7 Kesimpulan Bab.....	103
<b>BAB EMPAT HASIL KAJIAN .....</b>	<b>104</b>
4.1 Pendahuluan .....	104
4.2 Kadar Pulangan Soal Selidik .....	104
4.3. Ujian Normaliti, Skewness dan Kurtosis .....	105
4.3.1 Kependongan dan Keruncingan .....	105
4.3.2 Ujian Kolmogorov dan Shapiro-wilk.....	105
4.3.3 Bentuk Taburan.....	106
4.4 Ujian Kebolehpercayaan .....	114
4.4.1 Kredibiliti Sumber.....	115
4.4.2 Gaya Komunikasi.....	116
4.4.3 Pengurusan Tanggapan .....	117
4.4.4 Kesejahteraan Psikologi .....	117
4.5 Maklumat Deskriptif Responden Kajian .....	119
4.6 Analisis Deskriptif Setiap Pemboleh Ubah dan Item Berdasarkan Tahap.....	121
4.6.1 Analisis Deskriptif Umum Berdasarkan Pemboleh Ubah.....	121
4.6.1 Analisis Deskriptif Item Kredibiliti Sumber .....	122
4.6.2 Analisis Deskriptif Item Gaya Komunikasi .....	124
4.6.3 Analisis Deskriptif Item Pengurusan Tanggapan.....	127
4.6.4 Analisis Deskriptif Item Kesejahteraan Psikologi .....	129
4.7 Pengujian Hipotesis .....	132
4.7.1 Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan, Kesejahteraan Psikologi berdasarkan Faktor Demografi.....	132
4.7.2 Hubungan Pemboleh Ubah .....	142
4.7.3 Analisis Regresi .....	147
4.8 Ringkasan Dapatan Kajian.....	152
4.9 Kesimpulan Bab.....	156

<b>BAB LIMA PERBINCANGAN .....</b>	<b>157</b>
5.1 Pendahuluan .....	157
5.2 Ringkasan Hasil Kajian.....	157
5.3 Perbincangan Hasil Kajian.....	158
5.3.1 Perbincangan Perbezaan Pemboleh Ubah berdasarkan Faktor Demografi .....	159
5.3.2 Perbincangan Hubungan di antara Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi .....	168
5.3.3 Perbincangan Peramal Kesejahteraan Psikologi .....	175
5.4 Implikasi Kajian.....	179
5.4.1 Implikasi Akademik .....	179
5.4.2 Implikasi Metod .....	180
5.4.3 Implikasi Polisi .....	180
5.4.4 Implikasi Teori .....	182
5.5 Cadangan Kajian akan Datang.....	182
5.6 Kesimpulan Bab.....	184
Rujukan.....	185
Lampiran 1: Soal Selidik.....	195



**UUM**  
Universiti Utara Malaysia

## Senarai Jadual

Jadual 1.1 Statistik Banjir Seluruh Negara dari November 2014 hingga Februari 2015.....	1
Jadual 1.2 Definisi Konseptual dan Operasional Kredibiliti Sumber.....	17
Jadual 1.3 Definisi Konseptual dan Operasional Gaya Komunikasi Penyampai Maklumat .....	20
Jadual 1.4 Definisi Konseptual dan Operasional Pengurusan Tanggapan Penyampai Maklumat .....	24
Jadual 1.5 Definisi Konseptual dan Operasional Kesejahteraan Psikologi .....	26
Jadual 3.1 Kawasan Berisiko Banjir di Setiap Mukim Daerah Kubang Pasu.....	81
Jadual 3.2 Pengagihan Bantuan Banjir Seluruh Negara dari November 2010 hingga April 2011 .....	82
Jadual 3.3 Senarai Kawasan Berisiko Banjir dan Jumlah Penduduk di Mukim Jitra, Kubang Pasu .....	83
Jadual 3.4 Formula Pengiraan Sampel oleh Krejchic dan Morgan (1970) .....	84
Jadual 3.5 Instrumen Kajian.....	89
Jadual 3.6 Interpretasi Nilai Pekali Korelasi.....	91
Jadual 3.7 Maklumat Demografi Responden .....	93
Jadual 3.8 Nilai Kebolehpercayaan.....	95
Jadual 3.9 Kebolehpercayaan mengikut Pemboleh Ubah dan Dimensi.....	96
Jadual 3.10 Item yang Diubahsuai di dalam Instrumen Kredibiliti Sumber .....	97
Jadual 3.11 Item yang Diubahsuai di dalam Instrumen Gaya Komunikasi .....	98
Jadual 3.12 Item yang Diubahsuai di dalam Instrumen Kesejahteraan Psikologi .....	99
Jadual 3.13 Korelasi antara Dimensi Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi .....	102
Jadual 4.1 Nilai Kepencongan dan Keruncingan .....	105
Jadual 4.2 Ujian <i>Kolmogorov</i> dan <i>Shapiro-wilk</i> .....	106
Jadual 4.3 Kebolehpercayaan Kredibiliti Sumber dan Dimensi .....	115
Jadual 4.4 Kebolehpercayaan Gaya Komunikasi dan Dimensi .....	116
Jadual 4.5 Kebolehpercayaan Pengurusan Tanggapan dan Dimensi .....	117
Jadual 4.6 Kebolehpercayaan Kesejahteraan Psikologi dan Dimensi.....	118
Jadual 4.7 Maklumat Demografi Responden .....	119
Jadual 4.8 Maklumat Min Setiap Pemboleh Ubah.....	122
Jadual 4.9 Maklumat Min Setiap Item dalam Kredibiliti Sumber .....	122
Jadual 4.10 Maklumat Min Setiap Item dalam Gaya Komunikasi .....	125
Jadual 4.11 Maklumat Min Setiap Item dalam Pengurusan Tanggapan .....	127
Jadual 4.12 Maklumat Min Setiap Item dalam Kesejahteraan Psikologi.....	130

Jadual 4.13 Ujian-t bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi mengikut Jantina.....	133
Jadual 4.14 Ujian-t bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi mengikut Umur .....	134
Jadual 4.15 Ujian-t bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi mengikut Agama .....	135
Jadual 4.16 Ujian-t bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi mengikut Bangsa .....	136
Jadual 4.17 Ujian ANOVA Sehala bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dan Kesejahteraan Psikologi mengikut Pekerjaan .....	138
Jadual 4.18 Ujian <i>Post-Hoc Scheffe</i> bagi Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dan Kesejahteraan Psikologi mengikut Pekerjaan .....	139
Jadual 4.19 Ujian ANOVA Sehala bagi Perbezaan Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dan Kesejahteraan Psikologi mengikut Pendapatan .....	140
Jadual 4.20 Ujian <i>Post-Hoc Scheffe</i> bagi Kredibiliti Sumber, Gaya Komunikasi, Pengurusan Tanggapan dan Kesejahteraan Psikologi mengikut Pendapatan .....	141
Jadual 4.21 Ujian Korelasi Pearson antara Dimensi Kredibiliti Sumber dengan Kesejahteraan Psikologi .....	143
Jadual 4.22 Ujian Korelasi Pearson antara Dimensi Gaya Komunikasi dengan Kesejahteraan Psikologi .....	144
Jadual 4.23 Ujian Korelasi Pearson antara Dimensi Pengurusan Tanggapan dengan Kesejahteraan Psikologi .....	146
Jadual 4.24 Analisis Regresi Kredibiliti Sumber sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi.....	148
Jadual 4.25 Analisis Regresi <i>Stepwise</i> Kredibiliti Sumber sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi .....	148
Jadual 4.26 Analisis Regresi Gaya Komunikasi sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi.....	149
Jadual 4.27 Analisis Regresi <i>Stepwise</i> Gaya Komunikasi sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi .....	150
Jadual 4.28 Analisis Regresi Pengurusan Tanggapan sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi.....	151
Jadual 4.29 Analisis Regresi <i>Stepwise</i> Pengurusan Tanggapan sebagai Peramal Kesejahteraan Psikologi .....	151
Jadual 4.30 Ringkasan Dapatan Kajian.....	152

## Senarai Rajah

Rajah 2.1: Model kajian .....	78
Rajah 3.1: Prosedur kajian .....	86
Rajah 4.1: Plot kebarangkalian normal (normal Q-Q) bagi Kredibiliti Sumber .....	106
Rajah 4.2: Plot kebarangkalian normal (detrended normal Q-Q) bagi Kredibiliti Sumber .....	107
Rajah 4.3: Boxplot bagi Kredibiliti Sumber .....	107
Rajah 4.4: Histogram bagi Kredibiliti Sumber .....	108
Rajah 4.5: Plot kebarangkalian normal (normal Q-Q) bagi Gaya Komunikasi .....	109
Rajah 4.6: Plot kebarangkalian normal (detrended normal Q-Q) bagi Gaya Komunikasi .....	109
Rajah 4.7: Boxplot bagi Gaya Komunikasi .....	110
Rajah 4.8: Histogram Gaya Komunikasi .....	110
Rajah 4.9: Plot kebarangkalian normal (normal Q-Q) bagi Pengurusan Tanggapan .....	111
Rajah 4.10: Plot kebarangkalian normal (detrended normal Q-Q) bagi Pengurusan Tanggapan .....	111
Rajah 4.11: Boxplot bagi Pengurusan Tanggapan .....	112
Rajah 4.12: Histogram bagi Pengurusan Tanggapan .....	112
Rajah 4.13: Plot kebarangkalian normal (normal Q-Q) bagi Kesejahteraan Psikologi .....	113
Rajah 4.14: Plot kebarangkalian normal (detrended Normal Q-Q) bagi Kesejahteraan Psikologi .....	113
Rajah 4.15: Boxplot bagi Kesejahteraan Psikologi .....	114
Rajah 4.16: Histogram bagi Kesejahteraan Psikologi .....	114

## Senarai Singkatan Perkataan

MKN	Majlis Keselamatan Negara
JKKK	Jawatankuasa Kemajuan dan Keselamatan Kampung
CSM	<i>Communicator Style Measure</i>
SPT	<i>Self-Presentation Tactics</i>
PWBS	<i>Psychological Well-Being Scale</i>
NGO	<i>Non-profit Organization</i>
MADA	Lembaga Kemajuan Pertanian Muda
RM	Ringgit Malaysia
Bil.	Bilangan
$\alpha$	Nilai alfa
r	Pekali korelasi
SP	Sisihan Piawai
PMR	Peperiksaan Menengah Rendah
SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
STPM	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia
SP	Sisihan Piawai
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
MTMM	<i>Multitrait-Multimethod</i>
SE	<i>Standard Equation</i>
PDRM	Polis Diraja Malaysia
JPaM	Jabatan Pertahanan Awam
ATM	Angkatan Tentera Malaysia



UUM  
Universiti Utara Malaysia

# BAB SATU

## Pengenalan

### 1.1 Pendahuluan

Kejadian perubahan alam kerap berlaku dan menimbulkan kebimbangan kepada kehidupan manusia. Kehidupan manusia terancam disebabkan gelombang panas, banjir, paras air laut yang meningkat, dan perubahan iklim (Figueres, 2013). Perubahan alam berlaku kerana peningkatan suhu, kadar hujan dan paras laut sehingga terjadi bencana. Contohnya bencana tsunami berlaku di Aceh pada tahun 2004 dan bencana taufan Haiyan di Filipina pada tahun 2013.

Kesan perubahan alam juga turut dirasai di Malaysia yang menyebabkan terjadinya bencana banjir besar hampir setiap tahun. Kekerapan berlakunya bencana banjir di Malaysia adalah disebabkan fenomena angin monsun. Angin monsun Timur yang berlaku dari November hingga Mac, angin Monsun Selatan dari Mei hingga September (Billa, Mansor & Mahmud, 2004). Kawasan yang kerap dilanda bencana banjir adalah Kedah, Johor, Melaka, Negeri Sembilan, Pahang, Terengganu dan Kelantan yang berlaku pada setiap tahun (Majlis Keselamatan Negara, 2011). Jadual 1.1 menunjukkan sepanjang November 2014 hingga Februari 2015, seramai 237 820 orang mangsa di seluruh Malaysia telah terlibat dalam bencana banjir.

Jadual 1.1

*Statistik Banjir Seluruh Negara dari November 2014 hingga April 2015*

<b>Bil.</b>	<b>Negeri</b>	<b>Jumlah mangsa (orang)</b>
1.	Kelantan	151 072
2.	Terengganu	24 894
3.	Perak	7 577
4.	Pahang	51 484

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only



## Rujukan

- Ab. Samad, K. & Daeng Haliza, D. J. (2012). Pengurusan badan bukan kerajaan (NGO) perfileman: Gaya komunikasi kepimpinan dan kesannya kepada ahli organisasi. *Jurnal Pengurusan*, 34, 151-162.
- Adejuwon, G. A. & Aina, W. J. (2014). Emergency preparedness and response to Ibadan flood disaster 2011: Implications for wellbeing. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(8), 500-511. doi:10.5901/mjss.2014.v5n8p500
- Allen, J. L., Rybczyk, E. J. & Judd, B. (2011). Communication style and the managerial effectiveness of male and female supervisors. *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 4(8), 7-18.
- Al-Mansor, A. S. (2012). *Kaedah Penyelidikan Perniagaan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Arkin, R. M. (1981). *Impression Management Theory and Social Psychological Research*. New York: Academic Press.
- Arpan, L. M. (2002). When in Rome? The effects of spokesperson ethnicity on audience evaluation of crisis communication. *Journal of Business Communication*, 39(3), 314-339. doi: 10.1177/002194360203900302
- Asma, A. (1996). *Going glocal: Cultural Dimensions in Malaysian management*. Malaysian Institute of Management. Malaysia: Malaysian Institute of Management.
- Asmah, H. O. (2007). *Kesantunan Bahasa dalam Pengurusan, Pentadbiran dan Media*. Malaysia: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Barsness, Z. I., Diekmann, K. A. & Seidel, M. D. L. (2005). Motivation and opportunity: The role of remote work, demographic dissimilarity, and social network centrality in impression management. *Academy of Management Journal*, 48(3), 401-419.
- Bates, B. R., Romina, S., Ahmed, R. & Hopson, D. (2006). The effect of source credibility on consumers' perception of the quality of health information on the Internet. *Medical Informations and the Internet in Medicine*, 31(1), 45-52. doi: 10.1080/14639230600552601
- Bentzen, J. S. (2013, Disember 27). *Origins of religiousness: The role of natural disasters* Discussion Paper. Diakses dari <http://ssrn.com/abstract=2221859>
- Berita Harian (2013, Disember 27). Maklumat awal banjir boleh elak musibah. *Berita Harian*. Diakses dari <http://www2.bharian.com.my/articles/Maklumatawalbanjirbolehelakmusibah/Article/cetak>
- Berlo, D. K., Lemert, J. B. & Mertz, R. J. (1969). Dimensions for evaluating the acceptability of message sources. *Public Opinion Quarterly*, 33(4), 563-576.

- Billa, L., Mansor, S. & Mahmud, A. R. (2004). Spatial information technology in flood early warning systems: An overview of theory, application and latest developments in Malaysia. *Disaster Prevention and Management*, 13(5), 356-363. doi: 10.1108/09653560410568471
- Billa, L., Shattri, M., Mahmud, A. R. & Ghazali, A. H. (2006). Comprehensive planning and the role of SDSS in flood disaster management in Malaysia. *Disaster Prevention and Management*, 15(2), 233-240. doi: 10.1108/09653560610659775
- Blanchard-Boehm, R. D. & Cook, M. K. (2004). Risk communication and public education in Edmonton, Alberta, Canada on the 10th anniversary of the 'Black Friday' Tornado. *International Research in Geographical and Environmental Education*, 13(1), 38-53.
- Bolino, M. C. & Turnley, W. H. (1999). Measuring impression management in organizations: A scale development based on the Jones and Pittman Taxonomy. *Organizational Research Methods*, 2(2), 187-206.
- Bolino, M. C. (1999). Citizenship and impression management: Good soldiers or good actors? *Academy of Management Review*, 24(1), 82-98.
- Brislin, R. W. (1986). Research instruments. *Field methods in cross-cultural research: Cross-cultural research and methodology series*, 8, 137-164.
- Brislin, R. W., Lonner, W. & Thorndike, R. M. (1973). *Cross-cultural Research Method*. New York: John Wileys & Sons.
- Buller, M. K. & Buller, D. B. (1987). Physicians' communication style and patient satisfaction. *Journal of health and Social Behavior*, 28(4), 375-388.
- Cadangan Dasar Pembangunan Belia Negara (1995, Februari 2). Diakses dari <http://www.kbs.gov.my/my/>.
- Chan, N. W. & Parker, D. J. (1996). Response to dynamic flood hazard factors in Peninsular Malaysia. *The Geographical Journal*, 162(3), 313-325.
- Che Su, M., Najib, A. M., Taib, M. A., Nurul Aina, S. & Nurul Hafizza, R. (2014). Relationship between social support, impression management and well-being among flood victims in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 155(2014), 197-202. doi: 10.1016/j.sbspro.2014.10.279
- Chomsri, J. & Sherer, P. (2013). Social vulnerability and suffering of flood-affected people: case study of 2011 mega flood in Thailand. *Kasetsart J. Social Sciences*, 34, 491-499.
- Chua, Y. P. (2012). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan Buku 2, Asas Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur: Mc Graw Hill.
- Clow, K. E., James, K. E. & Stanley, S. (2008). Does source credibility affect how credit card are marketed to college students. *The Marketing Management Journal*, 18(2), 168-178.

- Corman, S. R., Hess, A. & Justus, Z. S. (2006). Credibility in the global war on terrorism: strategic principles and research agenda. Consortium for Strategic Communication. Tesis.
- Cronkhite, G. & Liska, J. (1976). A critique of factor analytic approaches to the study of credibility. *Communications Monographs*, 43(2), 91-107.
- Davis, J. A. (1971). *Elementary Survey Analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- De Vries, R. E., Bakker-Pieper, A., Konings, F. E. & Schouten, B. (2011). The Communication Styles Inventory (CSI): A six-dimensional behavioral model of communication styles and its relation with personality. *Communication Research*, 40(4), 506-532. doi: 0093650211413571
- Eisend, M. (2004). Is it still worth to be credible? A meta-analysis of temporal patterns of source credibility effects in marketing. *Advances in Consumer Research*, XXXI(31), 352-357.
- Eisend, M. (2006). Source credibility dimensions in marketing communication—A generalized solution. *Journal of Empirical Generalizations in Marketing*, 10(2), 1-33.
- Emanuel, R. C. (2013). Do certain personality types have particular communication style. *International Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(1), 4-10.
- Erdogan, I. (2011). Development of a scale to measure impression management in job interviews. *World Journal of Social Science*, 1(5), 82-97.
- Faisal, I. & Narimah, I. (2007). Communication styles among organizational peers. *Universiti Putra Malaysia*.
- Faisal, I., Abdul Mu'ati, @ Z. A, Ezhar, T. & Jusang, B. (2009). Measuring inter-ethnic accomodation: Are communicator style constructs adequate? *SEGi Review*, 2(2), 52-64.
- Fauziah, A., Normah, M., Samsudin, A. R., Fuziah Kartini, H. R., Abdul Latif, A. & Jamaluddin, A. (2009). Confronting environmental risk via communication. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, 16(3), 2-13.
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS. (Edisi Ketiga)*. Los Angeles: Sage Publication.
- Figueres, C. (2013, Disember 15). Dunia semakin panas. Berita Harian. Diakses dari [http://www.bharian.com.my/bharian/articles/Dunia semakinpanas/Article/](http://www.bharian.com.my/bharian/articles/Dunia%20semakinpanas/Article/).
- Fothergill, A. & Peek, L. A. (2004). Poverty and disasters in the United States: A review of recent sociological findings. *Natural Hazards*, 32(1), 89-110.
- Fothergill, A., Maestas, E. G. & Darlington, J. D. (1999). Race, ethnicity and disasters in the United States: A review of the literature. *Disasters*, 23(2), 156-173.

- Gardner, W. L. & Martinko, M. J. (1988a). Impression management in organizations. *Journal of management*, 14(2), 321-338. doi: 10.1177/014920638801400210
- Gardner, W. L. & Martinko, M. J. (1988b). Impression management: An observational study linking audience characteristics with verbal self-presentations. *Academy of Management Journal*, 31(1), 42-65.
- Giuliani, A. R., Mattei, A., Santilli, F., Clori, G., Scatigna, M. & Fabiani, L. (2014). Well-being and perceived quality of life in elderly people displaced after the earthquake in L'Aquila, Italy. *Journal of Community Health*, 39(3), 531-537.
- Gollwitzer, P. M., Wicklund, R. A. & Hilton, J. L. (1982). Admission of failure and symbolic self-completion: Extending Lewinian theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(2), 358-371. doi: 10.1007/s10900-013-9793-7
- Guadagno, R. E. & Cialdini, R. B. (2007). Gender differences in impression management in organizations: A qualitative review. *Sex Roles*, 56(7-8), 483-494. doi: 10.1007/s11199-007-9187-3
- Guion, D. T., Scammon, D. L., & Borders, A. L. (2007). Weathering the storm: A social marketing perspective on disaster preparedness and response with lessons from Hurricane Katrina. *Journal of Public Policy and Marketing*, 26(1), 20-32.
- Hair, Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. United States: Sage.
- Harris, K. J., Kacmar, K. M., Zivnuska, S. & Shaw, J. D. (2007). The impact of political skill on impression management effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 278-285. doi: 10.1037/0021-9010.92.1.278
- Hassan, A. B., Timothy, W. & Haslina, H. (2014). Measuring communication styles in the Malaysian workplace: Instrument development and validation. *Journal of Intercultural Communication Research*, 43(2), 87-112.
- Heilbrun, K., Wolbransky, M., & Shah, S. (2010). Risk communication of terrorist acts, natural disasters, and criminal violence: comparing the processes of understanding and responding. *Behavioral Sciences and the Law*, 28(6), 717-729.
- House, A., Dallinger, J. M., & Kilgallen, D. L. (1998). Androgyny and rhetorical sensitivity: The connection of gender and communicator style. *Communication Reports*, 11(1), 11-20.
- Hovland, C. I., & Weiss, W. (1951). The influence of source credibility on communication effectiveness. *Public opinion quarterly*, 15(4), 635-650.
- Husni, M. R., Sapora, S., Khatijah, O., Nik Nadian, N. N. N. & Zulkifli, A. G. (2015). Demographic influence on Muslim flood victim wellbeing in flood prone districts in Malaysia. *International Journal of Social Science and Humanity*, 5(6), 561-565. doi: 10.7763/IJSSH.2015.V5.518

- Ibarra, H. (1999). Provisional selves: Experimenting with image and identity in professional adaptation. *Administrative Science Quarterly*, 44(4), 764-791.
- Infante, D. A., Parker, K. R., Clarke, C. H., Wilson, L. & Nathu, I. A. (1983). A comparison of factor and functional approaches to source credibility. *Communication Quarterly*, 31(1), 43-48.
- Iran, H. (2007). *Statistik dan Analisis Data Sains Sosial*. Alor Setar: Penerbitan Ustaka.
- Jamaluddin, M. J. (1985). Flash flood problems and human responses to the flash flood hazard in Kuala Lumpur, Peninsular Malaysian. *Akademika*, 26(1), 45-62.
- Jerry, L. Allen, J. L., Rybczyk, E. J. & Judd, B. (2006). Communication style and the managerial effectiveness of male and female supervisors. *Journal of Business*, 4(8), 7-18.
- Johnston, A. & Warkentin, M. (2012). The influence of perceived source credibility on end user attitudes and intentions to comply with recommended IT actions. *Journal of Organizational and End User Computing*, 22(3), 1-21. doi: 10.4018/joeuc.2010070101
- Kacmar, K. M., Wayne, S. J. & Wright, P. M. (2009). Subordinate reactions to the use of impression management tactics and feedback by the supervisor. *Journal of Managerial Issues*, XXI(4), 498-517.
- Katiman, R., Iran, H., & Asmah, B. M. N. (2009). Kawasan penempatan semula mangsa tsunami di Malaysia: Analisis kualiti kejiranan dan kesejahteraan isi rumah. *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space*, 5(1), 33-43.
- Kellens, W., Terpstra, T. & De Maeyer, P. (2013). Perception and communication of flood risks: A systematic review of empirical research. *Risk Analysis*, 33(1), 24-49. doi: 10.1111/j.1539-6924.2012.01844.x
- Kellens, W., Zaalberg, R., & De Maeyer, P. (2012). The informed society: An analysis of the public's information-seeking behavior regarding coastal flood risks. *Risk Analysis*, 32(8), 1369-1381. doi: 10.1111/j.1539-6924.2011.01743.x
- Kellens, W., Zaalberg, R., Neutens, T., Vanneuville, W. & De Maeyer, P. (2011). An analysis of the public perception of flood risk on the Belgian coast. *Risk Analysis*, 31(7), 1055-1068.
- Kenton, S. B. (1989). Speaker credibility in persuasive business communication: A model which explains gender differences. *The Journal of Business Communication*, 26(2), 143-157.
- Kesejahteraan Rakyat Malaysia (2013, November 15). Diakses dari <http://www.epu.gov.my/documents/10124/6d62adaa-931a-4892-94e8-66e94e1dc43e>

- Krauss, S. E., Hamzah, A., Juhari, R. & Abdul Hamid, J. (2005). The Muslim Religiosity-Personality Inventory (MRPI): Towards understanding differences in the Islamic religiosity among the Malaysian youth. *Pertanika Journal of Social Sciences and Humanities*, 13(2), 173-186.
- Krejchic, R. & Morgan, D. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychology Measurement*, 30(3), 607-610.
- Kurita, T., Nakamura, A., Kodama, M. & Colombage, S. R. (2006). Tsunami public awareness and the disaster management system of Sri Lanka. *Disaster Prevention and Management*, 15(1), 92-110. doi: 10.1108/09653560610654266
- Leary, M. R. & Kowalski, R. M. (1990). Impression management: A literature review and two-component model. *Psychological Bulletin*, 107(1), 34-47.
- Lee, S. J., Quigley, B. M., Nesler, M. S., Corbett, A. B. & Tedeschi, J. T. (1999). Development of a self-presentation tactics scale. *Personality and Individual Differences*, 26(4), 701-722.
- Lindell, M. K. & Perry, R. W. (1991). Understanding evacuation behavior: An editorial introduction. *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 9(2), 133-136.
- Majlis Daerah Kubang Pasu. (2015). Diakses di <http://www.mdkubangpasu.gov.my/>
- Majlis Keselamatan Negara (2011). Laporan kesiapsiagaan bencana semasa monsun timur laut. Malaysia. [www.mkn.gov.my](http://www.mkn.gov.my).
- Majlis Keselamatan Negeri Kedah (2015). Buku Maklumat Banjir Negeri Kedah. Tidak diterbitkan.
- Malka, A., Krosnick, J. A. & Langer, G. (2009). The association of knowledge with concern about global warming: Trusted information sources shape public thinking. *Risk Anal*, 29(5), 633-647. doi: 10.1111/j.1539-6924.2009.01220.x
- Mat Said, A., Ahmadun, F. L. R., Rodzi Mahmud, A. & Abas, F. (2011). Community preparedness for tsunami disaster: A case study. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 20(3), 266-280.
- Mayhorn, C. B. & McLaughlin, A. C. (2014). Warning the world of extreme events: A global perspective on risk communication for natural and technological disaster. *Safety Science*, 61(3), 43-50. doi: 10.1016/j.ssci.2012.04.014
- McComas, K. A. & Trumbo, C. W. (2001). Source credibility in environmental health-risk controversies: Application of Meyer's credibility index. *Society for Risk Analysis*, 21(3), 467-480.
- McCroskey, J. C. & Mehrley, R. S. (1969). The effects of disorganization and nonfluency on attitude change and source credibility. *Communications Monographs*, 36(1), 13-21.

- McCroskey, J. C. & Young, T. J. (1981). Ethos and credibility: The construct and its measurement after three decades. *Communication Studies*, 32(1), 24-34.
- Mohd Zulhafiz, S., Salfarina, A. G. & Abd Malik, A. A. (2013a). Menangani masalah banjir di Daerah Padang Terap, Kedah: Analisis persepsi dan tindakan pemimpin masyarakat tempatan. *Malaysian Journal of Society and Space*, 9(4), 142- 149.
- Mohd Zulhafiz, S., Salfarina, G., Mohd Nazri, S. & Abd Malik, A. (2013b). Konflik di pusat pemindahan banjir: Kajian kes di Daerah Padang Terap, Kedah. *Geografia: Malaysian Journal of Society and Space*, 9(1), 69-78.
- Montgomery, B. M. & Norton, R. W. (1981). Sex differences and similarities in communicator style. *Communications Monographs*, 48(2), 121-132.
- Muhammad Barzani, G., Salmijah, S., Mazlin, M., Mohd. Ekhwan, T., Sahibin, A. R. & Chong, H. B. (2010). Analisis banjir Disember 2006: Tumpuan di kawasan bandar Segamat, Johor. *Sains Malaysiana*, 39(3), 353-361.
- Myers, S. A. & Rocca, K. A. (2000). The relationship between perceived instructor communicator style, argumentativeness, and verbal aggressiveness. *Communication Research Reports*, 17(1), 1-12. doi: 10.1080/08824090009388745
- Nagy, B., Kacmar, M. & Harris, K. (2011). Dispositional and situational factors as predictors of impression management behaviors. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 12(3), 229-245.
- Nasir, R., Zainah, A. Z., & Khairudin, R. (2012). Psychological effects on victims of the Johor Flood 2006/2007. *Asian Social Science*, 8(8), 126-133. doi:10.5539/ass.v8n8p126
- Nayyar, S. & Raja, N. T. (2012). The impact of impression management behaviour on organisational politics among female employees in organic and mechanistic system of Pakistan Telecommunication sector. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 914-924.
- Norazah, M. S. (2014). Does celebrity credibility influence Muslim and non-Muslim consumers' attitudes toward brands and purchase intention? *Journal of Islamic Marketing*, 5(2), 227-240. doi: 10.1108/JIMA-04-2013-0024
- Norris, A. R. (2011). Impression management: Considering cultural, social, and spiritual factors. *Student Pulse*, 3(07). Diakses dari <http://www.studentpulse.com/a?id=553>
- Norton, R. (1983). *Communicator Style: Theory, Application and Measures*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Norton, R. W. (1978). Foundation of a communicator style construct. *Human Communication Research*, 4(2), 99-112.
- Norton, R. W. & Pettegrew, L. S. (1977). Communicator style as an effect determinant of attraction. *Communication Research*, 4(3), 257-282.

- Ohanian, R. (1990). Construction and validation of a scale to measure celebrity endorsers' perceived expertise, trustworthiness and attractiveness. *Journal of Advertising*, 19(3), 39-52.
- Paton, D. (2007). Preparing for natural hazards: the role of community trust. *Disaster Prevention and Management*, 16(3), 370-379. doi: 10.1108/09653560710758323
- Peck, B. M. (2011). Age-related differences in doctor-patient interaction and patient satisfaction. *Current Gerontology and Geriatrics Research*, 2011(137492). 1-10. doi:10.1155/2011/137492
- Pepper, N. (2012). Source credibility and the persuasiveness of public safety messages communicated via social media. Tesis.
- Pornpitakpan, C. (2004). The persuasiveness of source credibility: A critical review of five decades evidence. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(2), 243-281.
- Rahman, B. A. (2012). Issues of disaster management preparedness: A case study of Directive 20 of National Security Council Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 3(5), 85-92.
- Richard Eiser, J., Bostrom, A., Burton, I., Johnston, D. M., McClure, J., Paton, D., Van Der Plight, J., & White, M. P. (2012). Risk interpretation and action: A conceptual framework for responses to natural hazards. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 1(2), 5-16. doi: org/10.1016/j.ijdrr.2012.05.002
- Richmond, V. P. & McCroskey, J. C. (1975). Whose opinion do you trust? *Journal of Communication*, 25(3), 42-50.
- Rieh, S. Y. & Danielson, D. R. (2007). Credibility: A multidisciplinary framework. *Annual Review of Information Science and Technology*, 41(1), 307-364.
- Roberts, L. M. (2005). Changing faces: Professional image construction in diverse organizational settings. *Academy of Management Review*, 30(4), 685-711.
- Robertson, I. & Cooper, C. (2011). *Well-being: Productivity and Happiness at Work*. London: Palgrave Macmillan.
- Rod, S. K., Botan, C. & Holen, A. (2012). Risk communication and the willingness to follow evacuation instructions in a natural disaster. *Health, Risk and Society*, 14(1), 87-99.
- Rosenfeld, P., Giacalone, R. & Riordan, C. (2001). *Impression Management: Building and Enhancing Reputations at Work*. New York: International Thompson Business Press.
- Rudman, L. A. (1998). Self-promotion as a risk factor for women: The costs and benefits of counterstereotypical impression management. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(3), 629-645.



- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2001). On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 141-166.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Ryff, C. D., & Essex, M. J. (1992). The interpretation of life experience and well-being: The sample case of relocation. *Psychology and Aging*, 7(4), 507-517.
- Ryff, C. D. & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-727.
- Shakespeare-Finch, J. E. & Green, J. (2013). Social support promotes psychological well-being following a natural disaster. Tesis.
- Shaluf, I. M. & Ahmadun, F. I. –R. (2006). Disaster types in Malaysia: An overview. *Disaster Prevention and Management*, 15(2), 286-298. doi: 10.1108/09653560610659838
- Shklovski, I., Palen, L. & Sutton, J. (2008). Finding community through information and communication technology in disaster response. Dalam Proceedings of the 2008 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work. 127-136.
- Siminoff, L. A., Graham, G. C. & Gordon, N. H. (2006). Cancer communication patterns and the influence of patient characteristics: Disparities in information-giving and affective behaviors. *Patient Education and Counseling*, 62(3), 355-360.
- Singh, V., Kumra, S. & Vinnicombe, S. (2002). Gender and impression management: Playing the promotion game. *Journal of Business Ethics*, 37(1), 77-89.
- Stanley, S. M., Clow, K. & James, K. E. (2011). The impact of visual strategy and race and gender congruency on source credibility of print advertisements. *The Marketing Management Association*, 21(2), 81-94.
- Thomson, R. & Ito, N. (2012). Social responsibility and sharing behaviors online: the twitter-sphere's response to the Fukushima disaster. *International Journal of Cyber Society and Education*, 5(1), 55-74.
- Tingsanchali, T. (2012). Urban flood disaster management. *Procedia Engineering*, 32(4), 25-37. doi:10.1016/j.proeng.2012.01.1233
- Tuppen, C. J. (1974). Dimensions of communicator credibility: An oblique solution. *Speech Monographs*, 41(3). 253-260.
- Turnley, W. H. & Bolino, M. C. (2001). Achieving desired images while avoiding undesired images: Exploring the role of self-monitoring in impression management. *Journal of Applied Psychology*, 86(2), 351-360. doi: 10.1037//0021-9010.86.2.351

- Umeogu, B. (2012). Source credibility: A philosophical analysis. *Open Journal of Philosophy*, 2(02), 112-115.
- Uziel, L. (2010). Rethinking social desirability scales from impression management to interpersonally oriented self-control. *Perspectives on Psychological Science*, 5(3), 243-262. doi: 10.1177/1745691610369465
- Van Dierendonck, D., Díaz, D., Rodríguez-Carvajal, R., Blanco, A. & Moreno-Jiménez, B. (2008). Ryff's six-factor model of psychological well-being, a spanish exploration. *Social Indicators Research*, 87(3), 473-479.
- Wayne, S. J. & Liden, R. C. (1995). Effects of impression management on performance ratings: A longitudinal study. *Academy of Management Journal*, 38(1), 232-260.
- Willems, S., De Maesschalck, S., Deveugele, M., Derese, A. & De Maeseneer, J. (2005). Socio-economic status of the patient and doctor-patient communication: does it make a difference? *Patient Education and Counseling*, 56(2), 139-146.
- Yilmaz, L. D. (2014). Perception of organizational politics and impression management behaviors: A tourism industry perspective. *International Journal of Business and Social Science*, 5(8), 98-109.
- Zaharah, M. S., Hussin, N., Roshelmi, D. & Jamsiah, M. (2009). Impak kesihatan mental terhadap anggota kesihatan yang juga mangsa banjir di daerah Segamat, Johor. *Malaysian Journal of Community Health*, 15(S), 35-40.
- Zivnuska, S., Kacmar, K. M., Witt, L. A., Carlson, D. S. & Bratton, V. K. (2004). Interactive effects of impression management and organizational politics on job performance. *Journal of Organizational Behavior*, 25(5), 627-640.
- Zuhaida, A. J. & Maznisham, M. S. (2009). Isu dan cabaran yang dihadapi oleh pasukan perubatan dan kesihatan semasa bencana banjir di daerah Muar dan Keluang Johor. Artikel tidak diterbitkan.