

# Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Richeese Factory Cabang Surabaya

M Ariananda Perkasa<sup>1</sup>

Judhi Hari Wibowo<sup>2</sup>

Fitri Norhabiba<sup>3</sup>

## ABSTRACT

*This study aims to examine and analyze the effect of organizational communication on employee performance in Surabaya factory branch. Data collection was carried out through questionnaires and carried out on 90 employees at Richeese Factory located in Surabaya namely Richeese Factory Royal Plaza, Masqueion Square Richeese Factory, Richeese Factory Cito, Richeese Factory Spazio, Richeese Factory Plaza Surabaya and Richeese Factory Tunjungan Plaza 2. The sampling technique in this study was total sampling. Data analysis in this study uses SPSS version 24. This study uses hypothesis testing with ordinal regression method. Before being tested with this method the researcher conducted a descriptive analysis, validity test and reliability. Based on the parameter estimate table, organizational communication variables are 8,213 with sig. 0,04 ( $<0,05$ ). If the significance level obtained is less than 0.05, then the variable regression coefficient is significant, and states that the independent variable is significant in influencing the dependent variable. The results of the analysis show that organizational communication has a significant positive effect on employee performance.*

**Keywords:** *Organizational Communication, Organizational Communication Performance, Employee Performance, Leadership Style*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan richeese factory cabang surabaya. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dilaksanakan pada 90 karyawan yang ada di Richeese Factory yang berlokasi di Surabaya yaitu Richeese Factory Royal Plaza, Richeese Factory Maspion Square, Richeese Factory Cito, Richeese Factory Spazio, Richeese Factory Plaza Surabaya dan Richeese Factory Tunjungan Plaza 2. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 24. Penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis dengan metode regresi ordinal. Sebelum diuji dengan metode tersebut peneliti melakukan analisis deskriptif, Uji validitas dan Reliabilitas. Berdasarkan tabel parameter estimate, variabel

---

<sup>1</sup>M Ariananda P., alumni Prodi Ilmu Komunikasi, FISIP, Untag Surabaya

<sup>2</sup>Judhi Hari Wibowo, dosen Prodi Ilmu Komunikasi, FISIP, Untag Surabaya

<sup>3</sup>Fitri Norhabiba, dosen Prodi Ilmu Komunikasi, FISIP, Untag Surabaya

komunikasi organisasi sebesar 8,213 dengan sig.0,04 ( $< 0,05$ ). Jika tingkat signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, maka koefisien regresi variabel adalah signifikan, dan menyatakan bahwa variabel independen tersebut signifikan dalam mempengaruhi variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Arus Komunikasi Organisasi Kinerja Karyawan, Gaya Kepemimpinan**

## **Pendahuluan**

Kesuksesan yang diraih dalam pelaksanaan tugas-tugas oleh pegawai sangat ditentukan dari komunikasi organisasi dari perusahaan tersebut. Namun komunikasi organisasi yang diterapkan juga dapat membuat banyak tantangan-tantangan tersendiri dalam penerapannya. Mulai dari hubungan dari pimpinan bersama pegawai, ataupun sebaliknya. Komunikasi kelompok/organisasi akan menciptakan keadaan dimana situasi organisasi menjadi sangat formal karena adanya arus komunikasi organisasi yang telah terbentuk. Arus komunikasi organisasi tercipta dari kebijakan interaksi pimpinan yang menentukan kepada siapa ia akan berinteraksi lebih dahulu, dalam situasi yang formal pimpinan akan berinteraksi dengan pegawai yang jabatan dan pangkat ada dibawahnya. Adanya arus komunikasi yang ditetapkan oleh pimpinan membuat komunikasi dalam organisasi berjalan berdasarkan pola-pola yang telah ditetapkan.

Untuk melaksanakan komunikasi yang sesuai dengan maksud dan tujuan diperlukan adanya pemahaman arus komunikasi di dalam organisasi tersebut, agar

interaksi diantara bagian yang satu dengan yang lainnya berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti. Arus komunikasi organisasi diperlukan untuk pengembangan komunikasi yang baru agar pimpinan dapat melahirkan strategi atau *planning* yang inovatif dalam penerapan visi dan misi. Untuk menciptakan arus komunikasi organisasi yang baik dan efektif maka pimpinan harus memperhatikan pola dan unsur komunikasi yang terdapat dalam organisasi. Maka seorang pimpinan memegang peranan penting dalam menjalankan dan menentukan arus komunikasi organisasi.

Menurut latar belakang dan berbagai pendukung penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti diatas, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan Richeese Factory Cabang Surabaya guna mengetahui bagaimana komunikasi organisasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Richeese Factory Cabang Surabaya. Dalam menghadapi lingkungan persaingan yang semakin kuat dan ketat, konsentrasi bisnis di bidang restoran khususnya restoran cepat saji (*fast food*) memerlukan strategi khusus dalam mendatangkan

konsumen. Atasan harus mengetahui aspek apa saja yang dianggap penting oleh karyawan dan berusaha menghasilkan kinerja sebaik mungkin, sehingga tidak mengecewakan pelanggan. Richeese Factory adalah perusahaan *fast food* yang memiliki visi dan misi menjadi restoran cepat saji yang mendominasi dan berpengalaman dalam melayani dan memberikan kesan puas pada pelanggan Richeese Factory. Sebelum tahun 2011 awal dibukanya outlet pertama Richeese Factory di Surabaya, belum ditemukan restoran cepat saji dengan menu utama ayam goreng *crispy* yang dapat menjadi perusahaan *competitor*. Saus keju yang gurih dan saus *barbeque* dengan tingkat kepedasan level 1 hingga 5 adalah menu andalan Richeese Factory yang sampai saat ini masih menjadi menu favorit setiap pelanggan. Terbukti hingga saat ini Richeese Factory mampu bersaing dengan restoran *fast food* lain dan telah memiliki 6 cabang di Surabaya, yaitu Richeese Factory Royal, Richeese Factory Maspion Square, Richeese Factory Cito, Richeese Factory Plaza, Richeese Factory Tunjungan Plaza 2, Richeese Factory Spazio.

Peneliti juga pernah bekerja di Richeese Factory Surabaya Cabang Maspion Square selama 8 bulan. Sehingga memudahkan peneliti untuk mencari responden karyawan Richeese Factory Cabang Surabaya. Faktor tersebut menjadi alasan yang mendukung penulis untuk meneliti apakah komunikasi organisasi dapat berpengaruh dalam kinerja karyawan khususnya di bidang restoran.

Arus komunikasi dalam organisasi merupakan suatu pedoman dalam berlangsungnya proses komunikasi organisasi agar komunikasi sesuai dan tepat dengan sasaran (Muhammad, 2005:65). Ada tiga bentuk utama arus komunikasi formal dalam suatu organisasi :

1. Komunikasi ke bawah (*Downward Communication*) :

- a. Instruksi
- b. Rasional pekerjaan
- c. Ideologi
- d. Informasi
- e. Balikan

2. Komunikasi ke atas (*Upward Communication*):

- a. Laporan prestasi kerja (*performance report*)
- b. Saran-saran dan rekomendasi
- c. Usulan anggaran
- d. Pendapat atau opini
- e. Keluhan
- f. Permohonan bantuan
- g. Instruksi

3. Komunikasi ke samping (*Horizontal Communication*):

- a. Berbagi pengalaman dan perasaan
- b. Solidaritas dan kerjasama
- c. Menserasikan pelaksanaan kerja
- d. Menghindari kekembaran (kegandaan) pengerjaan tugas.
- e. Menggalang kerukunan
- f. Membahas cara-cara menanggulangi kendala yang timbul.

Veithzal Rivai (2008 : 29), mengemukakan “Penilaian kinerja merupakan analisis dan interpretasi keberhasilan atau kegagalan

pencapaian kinerja”. Penilaian sebaiknya dikaitkan dengan sumber daya (input) yang berada di bawah wewenangnya seperti SDM, dana keuangan, sarana-prasarana, metode kerja dan hal lainnya yang berkaitan. Yang diharapkan adalah agar dapat mengetahui dengan pasti apakah hasil kerja yang tidak sesuai (kegagalan) disebabkan oleh aspek input yang kurang mendukung atau kegagalan pihak perusahaan. Dengan demikian jelaslah bahwa penilaian hasil kerja merupakan sajian sistematis tentang kondisi kerja karyawan yang dilaksanakan secara resmi yang dihubungkan dengan standar kerja yang telah ditentukan oleh perusahaan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

- a. Disiplin
- b. Sikap kerja
- c. Pekerjaan yang dihasilkan
- d. Kemampuan dalam bekerja
- e. Tanggung jawab terhadap pekerjaan

## Metode

Penelitian ini menguji pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan richeese factory cabang Surabaya. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif karena bersifat numerik dan dapat dianalisis dengan statistik parametrik. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan survei dengan kuisioner sebagai instrumennya, sehingga sumber data yang digunakan adalah data primer. Berdasarkan dimensi waktunya

penelitian ini termasuk kedalam penelitian dimana data yang digunakan untuk penelitian dikumpulkan dalam periode harian, mingguan atau bulanan yang biasa disebut *one-shoot* atau dapat juga disebut *cross sectional*.

Dalam penelitian ini menguji 2 variabel yakni komunikasi organisasi (X) dan kinerja karyawan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah pekerja yang bekerja di recheese factory cabang Surabaya bagian operasional. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Richeese Factory Cabang Surabaya bagian operasional. Masing-masing cabang memiliki 15 karyawan di bidang operasional. Richeese Factory yang berlokasi di Surabaya yaitu Richeese Factory Royal Plaza, Richeese Factory Maspion Square, Richeese Factory Cito, Richeese Factory Spazio, Richeese Factory Plaza Surabaya dan Richeese Factory Tunjungan Plaza 2. Jumlah seluruh sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 karyawan. Teknik yang dipilih peneliti dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono,2007). Alasan peneliti memilih total sampling karena menurut Sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100, maka seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Teknik analisis data dengan uji validitas, uji realibilitas dan uji analisis regresi ordinal.

## Hasil dan Pembahasan

**Tabel 1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

<b>Komunikasi Organisasi (KO)</b>			
Item	Pernyataan	Uji Validitas	Uji Reliabilitas
KO1	Saya mempunyai atasan yang selalu menyampaikan instruksi mengenai apa yang diharapkan perusahaan dan bagaimana melakukannya	0,000 (valid)	0,879 (Reliabel)
KO2	Saya selalu menyampaikan saran dan rekomendasi untuk kemajuan perusahaan kepada atasan	0,000 (valid)	
KO3	Saya saling mengkoreksi dengan sesama rekan karyawan untuk menghindari kekeliruan	0,000 (valid)	
<b>Kinerja Karyawan (KK)</b>			
KK1	Saya selalu menaati peraturan di perusahaan ini	0,000 (valid)	0,815 (Reliabel)
KK2	Menurut saya, kejujuran adalah hal mutlak yang harus saya terapkan dalam bekerja	0,000 (valid)	
KK3	Saya mampu bekerja sama dengan atasan dan rekan sekerja	0,000 (valid)	
KK4	Saya mampu mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya	0,000 (valid)	
KK5	Hasil pekerjaan saya sering dijadikan contoh yang baik oleh atasan saya	0,000 (valid)	

**Tabel 2. Model Fitting Information**

<b>Model Fitting Information</b>				
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	Df	Sig.
Intercept Only	206.288			
Final	.000	206.288	11	.000

Link function: Logit.

Pada Model *Fitting Information -2log Likelihood* menerangkan bahwa tanpa memasukkan variabel independen (*intercept only*) nilainya 206.288.

Namun dengan memasukkan variabel independen ke model (*final*) terjadi penurunan nilai menjadi .000. Perubahan nilai ini merupakan nilai chi-square yaitu 206.288 dan

signifikan pada taraf nyata 5% (sig.0.00).

**Tabel 3. Goodness-of-Fit**

<b>Goodness-of-Fit</b>			
	Chi-Square	Df	Sig.
Pearson	43.234	121	1.000
Deviance	41.433	121	1.000
Link function: Logit.			

Tabel *Goodness of Fit* menunjukkan uji kesesuaian model dengan data. Nilai Pearson sebesar 43.234 dengan signifikansi 1.000 ( $> 0,05$ ) dan Deviance sebesar 41.433 dengan signifikansi 1.000 ( $> 0,05$ ). Hal ini berarti model sesuai dengan data

empiris atau model layak digunakan. Data yang digunakan dari observasi/penelitian sesuai dengan model regresi ordinal yang digunakan dan ini berarti bahwa model yang digunakan adalah model yang paling cocok (Goodness-of-Fit).

**Tabel 4. Pseudo R-Square**

<b>Pseudo R-Square</b>	
Cox and Snell	.899
Nagelkerke	.911
McFadden	.529

Link function: Logit.

Tabel *Pseudo R-Square* menunjukkan bahwa seberapa besar variabel bebas (komunikasi organisasi) mampu menjelaskan variabel independen (kinerja karyawan). Nilai ini seperti halnya koefisien determinasi pada regresi. Nilai Cox and Snell sebesar 0,899 (89,9%) dan Nagelkerke sebesar

0,911 (91,1%). Hasil dari Pseudo R-Square, hal ini mengindikasikan bahwa variabel komunikasi organisasi mampu menjelaskan terhadap kinerja karyawan atau dengan kata lain komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

**Tabel 5. Parameter Estimates**

<b>Parameter Estimates</b>						
		Estimate	Std. Error	Wald	Df	Sig.
Threshold	[Kinerja	-28.005	40.178	.486	1	.486

	Karyawan = .0]					
	[Kinerja Karyawan = 2.0]	-15.168	19.400	.611	1	.434
Location	[Komunikasi Organisasi=3.7]	-2.546	.889	8.213	1	.004
	[Komunikasi Organisasi=5.0]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.

Berdasarkan tabel parameter estimate di atas, variabel komunikasi organisasi sebesar 8,213 dengan sig.0,04 ( $< 0,05$ ). Jika tingkat signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,05, maka koefisien regresi variabel adalah signifikan, dan menyatakan bahwa variabel independen tersebut signifikan dalam mempengaruhi variabel dependen.

Tabel diatas menunjukkan komunikasi organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan tabel Parameter Estimates, dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi nilai komunikasi organisasi maka kinerja karyawan richeese factory cabang surabaya juga naik.

**Tabel 6. Test of Parallel Lines<sup>a</sup>**

Test of Parallel Lines <sup>a</sup>				
Model	-2 Log Likelihood	Chi-Square	Df	Sig.
Null Hypothesis	.000			
General	.000 <sup>b</sup>	.000	121	1.000

Tabel *Test of Parallel Lines* digunakan untuk menguji asumsi bahwa setiap kategori memiliki parameter yang sama atau hubungan antara variabel independen dengan logit adalah sama untuk semua persamaan logit. Oleh karena nilai signifikansi 1,000 ( $> 0,05$ ), maka terima H0 bahwa model yang dihasilkan memiliki parameter yang sama sehingga pemilihan *link function* adalah sesuai. Namun sebaliknya bila asumsi ini tidak

terpenuhi, maka pemilihan *link function* logit tidak tepat. Dari hasil uji diatas pad tabel Test Of Parallel Lines, didapatkan model ordinal (proportional odds) memberi kesesuaian data yang lebih baik secara signifikan dibanding dengan general model.

### Simpulan dan Saran

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi

organisasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji analisis yang dipilih yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis, dengan bantuan komputer program SPSS versi 24 memakai analisis regresi ordinal. Berdasarkan hasil perhitungan data dan analisis yang digunakan, diperoleh hasil analisis regresi ordinal.

Hasil uji menunjukkan komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Richeese factory cabang Surabaya. Sehingga apabila ada kasus yang dibahas dalam diskusi, harus ada jalan keluar atau solusi agar kasus tidak menggantung (open/continue) berlarut-larut. Komunikasi dapat ditingkatkan contoh membuka email setiap pagi saat mengaktifkan komputer sehingga mengetahui apakah ada email penting atau tidak. Setiap pergantian shift, hampir semua karyawan yang akan selesai jam kerjanya dan hampir semua karyawan yang akan menggantikan selalu dikumpulkan untuk mengikuti rapat kecil yang dipimpin oleh mod. Rapat tersebut dikenal dengan istilah *breafing*. Agar operasional tetap berjalan normal, harus menyisakan beberapa karyawan untuk mengisi masing-masing section. Untuk suasana kerja sendiri gelas gelas atau piring yang berantakan harus dirapikan dan menjadikan suasana kerja yang membuat nyaman diri sendiri dan lebih baik lagi jika orang sekitarnya juga merasa fokus dan aman saat berada di lingkungan kerja.

Pace dan Faules (2006:127-136) menyatakan penelitian dan

pengalaman hidup dalam organisasi menunjukkan adanya empat unsur vitalitas kerja: yaitu (1) harapan, (2) pemenuhan, (3) peluang, dan (4) kinerja. Berdasarkan empat unsur tersebut yang mempengaruhi vitalitas kerja, ada salah satu unsur yaitu kinerja Pernyataan Pace dan Faules telah terbukti di dalam penelitian ini. Komunikasi organisasi dapat berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Richeese factory cabang Surabaya. Richeese factory cabang Surabaya dapat menjalankan arus komunikasi organisasi dengan baik. Arus komunikasi organisasi tersebut diantaranya adalah arus komunikasi organisasi ke bawah (Downward Communication), arus komunikasi keatas (upward communication) dan arus komunikasi organisasi ke samping (horizontalcommunication). Prosentasi Jawaban Responden Komunikasi Organisasi dapat dilihat pada tabel 4.4

*Model Fitting Information - 2log Likelihood* menerangkan bahwa tanpa memasukkan variabel independen (*intercept only*) nilainya 206.288. Namun dengan memasukkan variabel independen ke model (*final*) terjadi penurunan nilai menjadi .000. Perubahan nilai ini merupakan nilai chi-square yaitu 206.288 dan signifikan pada taraf nyata 5% (sig.0.00). Data yang dipakai dari observasi/penelitian sesuai dengan model regresi ordinal yang digunakan dan ini berarti bahwa model yang digunakan adalah model yang paling cocok (Goodness-of-Fit). Variabel komunikasi organisasi mampu menerangkan terhadap

kinerja karyawan atau dengan kata lain komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dibuktikan dalam tabel Pseudo *R-Square* yang memberitahukan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan nilai *cox and snell* sebesar 0,899 (89,9%) dan Nagelkerke sebesar 0,911 (91,1%). Variabel komunikasi organisasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. tabel parameter estimate di atas, variabel komunikasi organisasi sebesar 8,213 dengan sig.0,04 (< 0,05). Dari hasil uji pada tabel Test Of Parallel Lines , didapatkan model ordinal (proportional odds) memberi kesesuaian data yang lebih baik secara signifikan dibanding dengan general model.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Shinta Vesmagita yang berpendapat bahwa terdapat hubungan yang cukup berarti antara komunikasi organisasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Toba Samosir terhadap kinerja pegawai sebab berdasarkan hasil uji hipotesis, komunikasi organisasi berpengaruh cukup berarti terhadap kinerja pegawai.

Penelitian ini memilih pengujian hipotesis dengan metode regresi ordinal. Sebelum diuji dengan metode tersebut peneliti melakukan analisis deskriptif, Uji validitas dan Reliabilitas. Berdasarkan tabel parameter estimate, variabel komunikasi organisasi sebesar 8,213 dengan sig.0,04 (< 0,05). Jika tingkat signifikansi yang diperoleh lebih

kecil dari 0,05, maka koefisien regresi variabel adalah signifikan, dan menyatakan bahwa variabel independen tersebut signifikan dalam mempengaruhi variabel dependen. Tabel diatas menunjukkan komunikasi organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini memiliki beberapa kesalahan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan yang ada dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan teknik kuesioner sehingga data yang dihasilkan mempunyai kesempatan terjadinya bias. Kesempatan terjadinya bias disebabkan karena adanya perbedaan persepsi antara peneliti dan responden tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Jumlah sampel dalam penelitian ini dirasa kurang. Hal ini dikarenakan keterbatasan peneliti dalam pengumpulan data.

Saran untuk Perusahaan hendaknya perusahaan tetap mempertahankan komunikasi organisasi dengan baik, dilihat dari hasil penelitian komunikasi organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan *richeese factory* cabang Surabaya. Komunikasi yang baik saat menyelesaikan suatu masalah, contohnya tidak menyalahkan satu sama lain tetapi apapun kasusnya setiap orang berusaha mencari solusi. Karena karyawan adalah perencana, pelaksana dan juga ujung tombak suatu misi. Pentingnya kerja sama

dapat diawali dari komunikasi organisasi yang baik dengan tujuan dapat mencapai keinginan perusahaan.

Saran Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambah variabel independen atau menambah variabel moderating dan intervening untuk mengetahui variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas sampel dan tempat melakukan penelitian supaya dapat digeneralisir di lingkup yang lebih luas lagi tidak hanya di wilayah atau cabang surabaya saja.

#### Daftar Pustaka

- Arif Sehfudin. 2011. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (studi pada pt bank tabungan pensiunan nasional cabang semarang Fakultas Ekonomi Semarang :Semarang)
- Bruce, Anne. 2003. *Rahasia Tempat Kerja Penuh Semangat dan Menyenangkan*. Serambi Ilmu Semesta: Jakarta
- Dessler, Gary, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Jakarta : PT.Prenhalindo
- Dale, Robert. D. 1992. *Pelayan Sebagai Pemimpin*. Gandum Mas. Malang.
- Diana, Sulianti K.L. Tobing., 2009. Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara.
- James G. Robbins dan Barbara S. Jones (1982) *Effective for today manajer*
- Kim, Pang Lay dan Hazil. 1981. *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mangkunegara, Anwar P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Perilaku Dan Budaya Organisasi*, Cetakan kedua, Refika Aditama, Bandung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*, PT Refika Aditama, Cetakan Keempat, Bandung.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nusantara III di Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.11.No.1.Maret 2009. Hal.31-37.
- Pace R. Wayne and Faules, Don F, *Komunikasi Organisasi*, ROSDA, Bandung 2009.
- Putu Sunarcaya, 2008, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Alor Nusa Tenggara Timur. Tesis, Universitas Terbuka Jakarta.

Rivai, Veithzal, Ahmad Fawzi Mohd. Basri, Ella Jauvani Sagala, Silviana Murni. 2008. *Performance Appraisal (Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Edisi kedua. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks Kelompok GRAMEDIA. Jakarta.

Siagian, Sondong. P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. PT Rineka Cipta. Jakarta.

Soegihartono, A., 2012, *Pengaruh Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Mediasi Komitmen* (di PT. Alam Kayu Sakti Semarang). *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol. 3 No.1, Hal. 123 – 140.

Thoha, Miftah. 2005. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Edisi kedua. PT RajaGrafindo Persada: Jakarta.

Romli, Khomsahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Edisi Revisi. Grasindo: Jakarta.