

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN PADA HOTEL ALAYA UBUD
DI KABUPATEN GIANYAR**

**Oleh :
Pande Nyoman Ayu Tri Lestari**

Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai Denpasar
e-mail : lestariayuk017@gmail.com / telp : +6283 114226439

ABSTRAK

Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar adalah salah satu hotel kelas berbintang, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan “ Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan”, dengan mengambil sampel yang berjumlah 67 orang karyawan sebagai responden penelitian. Menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi dokumentasi dan kuesioner dengan mempergunakan teknik analisis persamaan regresi sederhana, analisis determinasi, dan analisis uji t.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh $Y=3,007+1,003X$. Hasil analisis determinasi di peroleh nilai R^2 (*R Square*) sebesar 66,50% dan sisinya sebesar 33,50% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak di masukkan dalam penelitian ini. Dan yang terakhir analisis uji t diperoleh nilai t-hitung $>$ t-tabel ($11,359 > 1,669$). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar.

Kata Kunci : Komunikasi, Kepuasan Kerja Karyawan, Hotel

ABSTRACT

Hotel Alaya Ubud in Gianyar Regency is one star class hotel, the problems raised in this study is the effect of communication on employe job satisfaction at Alaya Ubud Hotel in Gianyar Regency. This research is conducted with the aim “to know the effect of communication on employe job satisfaction”, by taking a sample of 67 employes as research respondents. Using data collection method through observation, interview, study documentation and kuesioner by using sampel regression equation analysis, determination analysis, and t-test analysis.

Based on simple linear regression analysis results obtained analysis $Y=3,007 + 1,003X$. the results of determination analysis obtained R^2 of 66,50% and the remaining 33,50% influenced and explained by other variables not included in this study. And the last analysis of t test is obtained t-value $>$ t-table ($11,359>1,669$). This shows that the communication has a positive and significant effect on employee job satisfaction at Hotel Alaya Ubud in Gianyar Regency.

Keyword : Communication, Employee Job, Hotel

PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis pariwisata saat ini begitu pesat dan sangat mempengaruhi kemajuan perekonomian suatu daerah. Pariwisata memegang peranan penting dalam pembangunan nasional, disamping itu juga memberikan devisa terhadap perekonomian di Bali, khususnya dalam rangka peningkatan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Pulau Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang unggul dalam bidang pariwisata. Bali menjadi salah satu tujuan tempat wisata para wisatawan mancanegara. Dengan adat istiadat, seni, budaya dan keindahan alamnya adalah faktor utama yang menunjang pariwisata di Bali, sehingga bisnis pariwisata semakin maju dan perkembangannya sangat pesat. Ini terbukti dari jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Bali dari tahun 2011-2015 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Asing Yang Datang Ke Bali Tahun 2011-2015.

Tahun	Jumlah Wisatawan (orang)	Pertumbuhan (%)
2011	1.664.854	-
2012	1.968.892	18,26
2013	2.229.954	13,26
2014	2.493.058	11,76
2015	2.756.579	10,57
Total	11.113.328	58,88
Rata-rata	2.222.667	10,78

Sumber : Dinas Pariwisata Bali

Berdasarkan data tabel 1.1 dapat di lihat bahwa kunjungan wisatawan yang datang ke Bali mengalami naik dan turun pada setiap tahunnya dengan rata-rata pertumbuhan 10,78%, dengan tingkat pertumbuhan tinggi pada tahun 2012 sebesar 18,26% dan pengalamin penurunan pada tahun 2015 sebesar 10,57%.

Ubud merupakan salah satu daerah di Bali yang menyimpan seni, potensi-potensi alam yang sangat menarik untuk dinikmati dan dikunjungi. Berkembangnya Ubud sebagai tujuan wisata tentunya disertai dengan penyediaan sarana dan prasarana kepariwisataan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan wisatawan di tempat tujuan wisata, mulai dari sarana transportasi yang memadai, komunikasi, maupun sarana akomodasi. Hal ini dapat dibuktikan dari jumlah kunjungan wisatawan ke Ubud selama periode tahun 2010-2015.

Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Ubud Tahun 2010-2015.

No	Tahun	Asing	Dosmetik	Jumlah	Persentase (%)
1	2010	84965	8287	93252	-
2	2011	121929	25128	147057	37%
3	2012	122925	32128	155053	5%
4	2013	153494	37531	191025	19%
5	2014	158330	33885	192215	1%
6	2015	164116	34352	198468	3%
Rata-rata Pertumbuhan					13%

Sumber : Dinas Pariwisata Kabupaten Gianyar

Berdasarkan tabel 1.2 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara mengalami tingkat kunjungan tertinggi pada tahun 2011 sebesar 37%, sedangkan mengalami penurunan pada tahun 2014 sebesar 1%. Dengan mengalami kenaikan dan penurunan kunjungan wisatawan dikarenakan dari tahun ke tahun Ubud tidak mengalami perubahan yang banyak tetapi Ubud memiliki daya tarik tersendiri dibandingkan dengan daya tarik wisata lain di Bali, yang menjadi daya tarik wisata Ubud adalah dengan mempertahankan keaslian budaya Bali yang dapat dilihat dari aktivitas masyarakat Ubud itu sendiri, seperti mata pencaharian mereka sebagai pelukis, pemahat atau pembuat patung. Selain itu, pariwisata Ubud memiliki budaya tinggi terbukti dengan banyaknya museum seperti, Museum Blanco, Museum Puri Lukisan dan Museum Arma.

Pada umumnya bisnis pariwisata, tidak terlepas dari pelaku yang terdapat dalam usaha itu sendiri, untuk menjalankan aktivitasnya akan selalu berhadapan dengan manusia sebagai sumber daya yang dinamis. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang terpenting, tanpa peranan manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan telah disediakan usaha tidak akan berjalan, karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu usaha.

Mengingat kelangsungan tujuan perusahaan tergantung kepada sumber daya manusia yang bekerja baik, salah satu dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yaitu dengan mengupayakan agar setiap karyawan memiliki kepuasan kerja karyawan yang tinggi. Menciptakan kepuasan kerja karyawan secara efektif bertujuan untuk kelancaran proses kegiatan dalam suatu perusahaan di masa yang akan datang. Kepuasan kerja menurut Handoko (dalam Edy Sutrisno 2009:75), mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja yang diberikan oleh karyawan tidak terlepas dari kegiatan komunikasi. Komunikasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh orang setiap hari untuk mengadakan hubungan antara atasan dan bawahan karena itu penting dilakukan agar maksud dan pesan yang disampaikan dapat diterima.

Hotel Alaya Ubud adalah salah satu hotel kelas berbintang yang terletak di Jalan Raya Hanoman Ubud. Hotel Alaya menghadirkan kemewahan bernuansa tradisional Bali, dan memiliki tempat yang sangat strategis letaknya berada di tengah-tengah objek wisata *Mongkey Forest, Ubud Market, Antonio Blanco Meseum, Arma Resort dan Central Ubud*. Hotel ini juga memiliki jumlah karyawan lebih dari 100 orang, serta memiliki kamar hotel yang didesain dengan

indah dan fasilitas yang baik. Hotel Alaya Ubud memiliki berbagai *departement* diantaranya seperti : *Departement House Keeping (HK)*, *Restaurant (F&B Service)*, *Kicthen (F&B Product)*, *Front Office (FO)* dan sebagainya.

Sebagai orgnisasi yang bergerak di bidang jasa, Hotel Alaya Ubud senantiasa berupaya agar selalu terciptanya kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, pihak perusahaan diharuskan memperhatikan seluruh aspek yang berhubungan dengan seluruh karyawan demi tercapainya kepuasan kerja. Kepuasan kerja karyawan akan tercapai dengan adanya komunikasi yang baik. Begitu juga sebaliknya komunikasi akan menimbulkan kepuasan kerja, komunikasi yang diterapkan di Hotel Alaya Ubud dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.3 Jenis Pertemuan Rutin Pada Hotel Alaya Ubud.

No	Jenis Pertemuan	Frekuensi Pertemuan	Keterangan
1	<i>Morning Breffing</i>	Setiap hari	<ul style="list-style-type: none"> a. Seluruh Karyawan. b. Mengingat kembali masing-masing <i>job description</i>. c. Memberi semangat dan motivasi kerja. d. Memberikan pengarahan apabila akan ada meeting/acara, agar karyawan mensetup ruangan. (Frekuensi meeting antara owner, manajer dan karyawan satu bulan sekali).
2	<i>Afternoon Breffing</i>	Setiap hari	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Take care</i> untuk tamu yang <i>VIP Guest, Reapeater guest, showing room</i>, dll b. <i>Hand over</i> dari shif pagi ke sore mana yang belum <i>follow up</i> dan mana yang sudah.

Sumber : Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar, 2016

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dijelaskan bahwa komunikasi formal yang terjadi pada Hotel Alaya Ubud meliputi komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjadi antara atasan dengan bawahan. Komunikasi yang mengalir antara atasan kepada bawahan biasanya berbentuk perintah. Sementara itu komunikasi dari bawahan kepada atasan bisa berupa laporan, pengaduan dan usulan. Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjadi diantara rekan kerja dengan tingkat yang sama.

Berdasarkan hasil observasi sebelumnya pada karyawan Hotel Alaya Ubud, masih ada karyawan yang merasakan ketidakpuasan dalam bekerja dikarenakan hubungan dengan rekan kerja tidak berjalan dengan baik mengakibatkan terjadinya konflik antara sesama rekan kerja, tidak adanya koordinasi antara rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan gaji yang diterima terkadang tidak tepat waktu. Meskipun komunikasi yang diterapkan pada Hotel Alaya sudah dilakukan setiap hari tetapi masih ada pemberian informasi atau perintah yang kadang salah, menyebabkan terjadinya komplain dari tamu.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah : “Bagaimanakah pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar?”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi pada Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar yang berlokasi di Jalan Raya Hanoman Ubud, Gianyar. Adapun yang menjadi objek penelitian adalah komunikasi dan kepuasan kerja karyawan pada Hotel

Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar. Penelitian pada Hotel Alaya Ubud menggunakan 1 variabel bebas yaitu komunikasi dan 1 variabel terikat yaitu kepuasan kerja. Untuk mendefinisikan suatu variabel yang terkait dengan objek penelitian, maka dibuat beberapa pengertian batasan operasional variabel, yaitu :

- 1) Komunikasi (X) Komunikasi adalah suatu proses penyampaian atau pemindahan informasi dari seseorang kepada orang lain sehingga menimbulkan adanya interaksi antara kedua belah pihak untuk saling mengerti dan mencapai tujuan organisasi.
- 2) Kepuasan Kerja (Y) Kepuasan kerja karyawan adalah merupakan penilaian cerminan perasaan atau perilaku dari karyawan, ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya.

Penelitian ini menggunakan jenis data : Kuantitatif dan Kualitatif dan sumber data : primer dan sekunder. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan batas toleransi kesalahan 10%, jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 67 orang karyawan. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, kuisioner dan dokumentasi.

Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana analisis ini dipergunakan untuk mengetahui perubahan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Analisis Determinasi digunakan untuk mengetahui jumlah presentase kontribusi komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Dan Analisis uji t Analisis ini digunakan untuk menguji nyata tidaknya pengaruh variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan, dalam

penelitian ini menggunakan bantuan *Statistical Package for Social Science 21* (SPSS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana dengan tujuan untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar, dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) version 21.0 for windows maka hasil analisis yang diperoleh seperti diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 1 : Hasil Analisi Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.007	3.564		.844	.402
	KOMUNIKASI	1.003	.088	.815	11.359	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 5.6 tersebut di atas, maka persamaan regresi linier sederhana adalah: $Y = 3,007 + 1,003(X)$, dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 3,007 artinya bahwa jika komunikasi nilainya adalah 0 (nol), maka kepuasan kerja nilainya sebesar 3,007.
- b. Koefisien regresi variabel komunikasi sebesar 1,003 artinya jika variabel independen lainnya tetap dan komunikasi mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kepuasan kerja akan mengalami kenaikan sebesar 1,003 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara komunikasi. Dengan kepuasan kerja karyawan, semakin meningkat komunikasi maka semakin meningkat pula kepuasan kerja karyawan.

Analisis Determinasi digunakan sebagai alat untuk mengetahui besarnya persentase hubungan atau pengaruh variabel independen (komunikasi) terhadap variabel dependen (kepuasan kerja), yang dinyatakan persentase.

Tabel 2 : Hasil Analisis Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 ^a	.665	.660	2.48391

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan data pada tabel 5.7 diperoleh angka R^2 (*R Square*) sebesar 0.665 atau (66,50%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (komunikasi) terhadap variabel dependen (kepuasan kerja) sebesar 66,50%. Sedangkan sisanya sebesar 33,50% di pengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Analisis Uji t digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar. Adapun tahapan-tahapan dalam uji t tentang pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar, seperti yang diuraikan berikut:

a. Merumuskan Hipotesis

$H_0 : \beta = 0$, artinya komunikasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar.

$H_a : \beta > 0$, artinya komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar.

b. Menentukan t-hitung

Berdasarkan data pada Tabel 5.6 maka diperoleh nilai t-hitung sebesar 11,359.

c. Menentukan t-tabel

Dengan menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ($\alpha=0,05$) maka nilai df yang diperoleh adalah sebesar $df=n-k-1$ atau $df=67-1-1=65$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen), sehingga hasil yang diperoleh untuk t-tabel adalah sebesar 1,669 (Sumber: Lampiran 4).

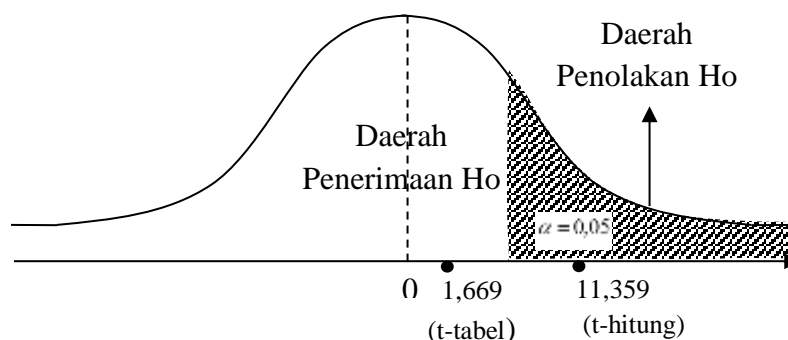
d. Kreteria Pengujian

- 1) Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, maka H_0 ditolak.
- 2) Jika $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima.

e. Kesimpulan

Karena nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($11,359 > 1,669$) dengan arah positif serta nilai $\text{Sig } 0,000 < 0,050$, maka H_0 ditolak, menolak H_0 sama dengan menerima H_a , sehingga hipotesis yang diajukan terbukti, dengan demikian dapat dijelaskan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar. Untuk membuktikan H_0 diterima atau ditolak sesuai dengan hipotesis yang diajukan maka digunakan uji satu sisi yaitu sisi kanan yang dapat digambarkan dalam sebuah kurva distribusi normal sebagai berikut:

Gambar 5.1 : Daerah penerimaan dan Penolakan H_0 (t-test)



Simpulan

Sesuai dengan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Jika dilihat dari pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar, menunjukkan bahwa nilai t -hitung $>$ t -tabel ($11,359 > 1,669$). Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka hasil penelitian membuktikan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar.
2. Dari analisis determinasi, diperoleh nilai R square yaitu 0,665 atau (66,50%), artinya besarnya kontribusi variabel komunikasi terhadap variabel kepuasan kerja karyawan sebesar 66,50%, dan sisanya sebesar 33,50% disumbangkan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Saran

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka diajukan beberapa saran yang diharapkan akan memberikan manfaat bagi peningkatan kepuasan kerja, yaitu:

1. Manajemen Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar perlu mengendalikan perilaku, baik perilaku karyawan ataupun atasan, merangsang karyawan agar berkinerja dengan baik, meningkatkan kelancaran komunikasi, dan mengurangi ketidakpastian atau ketidakjelasan dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, dengan memilih saluran komunikasi yang benar, menjadi

pendengar yang efektif sehingga dapat diharapkan kepuasan kerja akan meningkat.

2. Menciptakan komunikasi kerja yang baik di lingkungan Hotel Alaya Ubud di Kabupaten Gianyar, dengan selalu mendiskusikan serta mengkoordinasikan setiap permasalahan kerja yang dihadapi. Untuk lebih mempererat tali persaudaraan di lingkungan Hotel, maka manajemen perlu mengadakan acara yang melibatkan keluarga karyawan, hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan liburan bersama atau outbound untuk meningkatkan hubungan karyawan dengan atasan maupun antar karyawan.

REFERENSI

- Ardiansyah, Dimas Okta. 2015. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimensi Kepuasan Kerja Pada PT. Pabrik Setia Kawan Makmur Sejahtera. *Jurnal*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Dewi, Sutrisna. 2007. *Komunikasi Bisnis*. Edisi Pertama. Jakarta : C.V Andi Offset.
- Danang, Sunyoto. 2015. *Teori Perilaku Keorganisasian*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Edy, Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Endar, Sugiarto. 2001. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia.
- Gorda, IGN. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedua. Denpasar : ASTABRATA Bali dengan STIE Satya Dharma Singaraja.
- Hasibuan, Melayu SP. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi Kedua*. Yogyakarta : BPFE.
- Hariandja. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Pradamedia Group.
- Manullang, Marioshot. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE
- Mangkunegara. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE
- Martoyo. 2002. *Kepuasan Kerja*. Yogyakarta : BPFE.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- , 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Rachmawati, Kusdyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggara Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung : Alfabeta.
- Suryaninggih, Ni Putu Eka Putri. 2012. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan kerja Karyawan Pada Ramada Bintang Bali Resort & Spa Di Kuta Kabupaten Badung. *Skripsi*. (tidak diterbitkan). Denpasar : Universitas Warmadewa Denpasar.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Kedua Belas. Bandung : CV. Alfabeta.

—————,2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.

—————,2014.*Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.

Tohardi, Ahmad. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Mandar Maju.

Yuliantini, Ni Nyoman. 2015. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Cola-Cola. *Skripsi*. (tidak diterbitkan). Singaraja : Universitas Pendidikan Ganesha.