

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Dian. *Hubungan Iklim Komunikasi dan Kepuasan Komunikasi Pegawai RRI Jakarta*, Jakarta: UMB Press, 2005
- Arsyad, Lincolin. dan Soeratno. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003.
- Bachtiar, Aly. *Tehnik Humas*, Jakarta: Penerbitan Universitas Terbuka, 2005
- Bonar, S.K. *Hubungan Masyarakat Modern*, Jakarta: Rieka Cipta, 2005
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H. dan Broom, Glen M. *Effective Public Relation*
- Danapriatna, Nana dan Rony Setiawan, *Pengantar Statistika*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005
- Davis, Keith dan Newstrom, John W., *Perilaku Dalam Organisasi (7th Edition)*, Jakarta: Erlangga, 2000
- Guth, David W. and Marsh, Charles, *Public relations 2nd Edition (a values driven approach)*, Pearson Education, inc., USA, 2003
- Hadi, Sutrisno. *Statistik (jilid 2)*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004.
- Hendrix, Jerry A., *Public Relations Cases (5th edition)*, Wadsworth (a division of Thomson Learning, Inc.), USA, 2001
- Herawati, Tuty. *Hubungan Metode dan Media Komunikasi Dalam Downward Communication Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan PT Holcim Tbk*, Jakarta: UMB Press, 2006
- Jefkins, Frank. *Public Relations (edisi ke4)*, Jakarta: Erlangga, 2004
- _____, *Public Relations Techniques*. Great Britain: Butterworth-Heinemann, 1994.
- Kasali, Rhenald. *Manajemen PR*, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 2009
- Kusumastuti, Frida. *Dasar-Dasar Humas*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, 2011
- Moekijat. *Metode Riset dalam Pelatihan*. Bandung: Mandar Maju, 1994.

- Moore, H Frazier, *Humas(membangun citra dengan komunikasi)*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004
- Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2002
- Pace, R. Wayne., dan Don F. Faules. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001
- Rakhmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001
- Riduwan, *Statistika Untuk Lembaga dan Instansi Pemerintah/Swasta*, Bandung: Alfabeta, 2004
- Ruslan, Rosady. *Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1999
- _____, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2000
- Santosa, Purbayu Budi dan Ashari, *Analisis Statistik Dengan MS. EXCEL dan SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2005
- Sarwono, Jonathan., *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13*, Yogyakarta: Andi, 2006
- Sendjaja, S. Djuarsa. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2002
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2009
- Triton PB, *SPSS 13.0 Terapan (Riset Statistik Parameterik)*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006
- Umar, Husein. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Wasanto, IG. *Psikologi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010

KUESIONER

--	--

Nomor Responden

Mohon memberi tanda \surd pada jawaban pilihan Anda.

Identitas Responden:

- Usia :
- Kurang dari 25 tahun
 - 25-30 tahun
 - 31-35 tahun
 - 36-40 tahun
 - Lebih dari 40 tahun
- Jenis Kelamin :
- Pria wanita
- Status Perkawinan :
- Menikah Belum menikah
- Tingkat Pendidikan :
- SLTP SLTA
 - D1-D3 S1
 - S2
- Lama Bekerja :
- < 1 tahun 1-5 tahun
 - 6-11 tahun 12-16 tahun
 - 17-21 tahun > 21 tahun
- Departemen :
- Service/Workshop
 - Marketing/Sales
 - Administrasi

Responden dimohon agar tidak menganalisis setiap pertanyaan secara intensif, dan respon/jawaban Anda harus mencerminkan penilaian Anda sendiri, bukan penilaian orang lain. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Terima kasih.

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eva Mariani Tambunan
Jabatan : Supervisor Shop Sun Plaza

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Ananda Laksono
NIM : 09.853.0013
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Universitas : Universitas Medan Area

Telah selesai melakukan penelitian pada Telkomsel Shop Sun Plaza selama 2 (dua) minggu, terhitung mulai tanggal 04 Juni 2012 sampai dengan 15 Juni 2012 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “ **HUBUNGAN KEGIATAN EMPLOYEE RELATION DAN KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT. TELKOMSEL SUN PLAZA**”

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 17 Juni 2012



Eva Mariani Tambunan
Supervisor Shop Sun Plaza

Pertanyaan		Pernyataan				
Keterangan Jawaban:						
-Employee Relations	-Kepuasan Komunikasi	1	2	3	4	5
1. Tidak pernah	1. Sangat tidak Puas					
2. Jarang (1-2 kali)	2. Tidak puas					
3. Cukup sering (3-4 kali)	3. Cukup puas					
4. Sering (5-6 kali)	4. Puas					
5. Sangat sering (7-8 kali)	5. Sangat Puas					
Berikan tanda √ pada kolom jawaban yang dipilih.						
No.	A. Employee Relations					
1.	Apakah karyawan dapat menyampaikan “apa yang ada dalam pikiran” kepada atasan dengan terbuka?					
2.	Apakah atasan mendengarkan dengan sikap terbuka terhadap saran-saran dan laporan masalah yang disampaikan bawahan?					
3.	Apakah suasana yang terbuka mewarnai hubungan komunikasi dari bawahan ke atasan?					
4.	Apakah setiap informasi yang diterima dari bawahan dipandang cukup penting oleh atasan?					
5.	Apakah karyawan dapat memberikan saran sebagai masukan untuk pengambilan suatu keputusan oleh atasan?					
6.	Apakah atasan selalu memberikan peluang bagi bawahan untuk menyampaikan saran-saran perbaikan?					
7.	Apakah karyawan selalu mendapatkan kesempatan untuk saling berkomunikasi dengan rekan sekerja?					
8.	Apakah karyawan dan rekan sekerja dapat saling berkonsultasi membahas masalah mengenai pekerjaan?					
9.	Apakah suasana yang terbuka selalu mewarnai hubungan komunikasi antar sesama karyawan?					

10.	Apakah karyawan selalu memperoleh informasi dengan mudah mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan dari rekan sekerja?					
11.	Apakah dalam berkomunikasi, karyawan selalu merasakan adanya rasa saling pengertian antar sesama rekan sekerja?					
12.	Apakah atasan bersikap bijaksana dan tidak mempermalukan bawahan di depan publik?					
13.	Apakah atasan selalu memberikan pesan-pesan yang dapat memotivasi bawahan?					
14.	Apakah atasan terlihat memiliki kepercayaan dan kejujuran dalam menyampaikan pesan-pesan?					
15.	Apakah atasan selalu memberikan konsultasi dan informasi mengenai kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan pekerjaan bawahannya?					
16.	Apakah informasi yang disampaikan oleh atasan mengenai kebijakan perusahaan, aktivitas dan pengembangan disampaikan dengan jelas dan dapat dimengerti?					
	B. Kepuasan Komunikasi					
		1	2	3	4	5
17.	Apakah karyawan puas terhadap pesan-pesan yang disampaikan oleh atasan dapat membantu bawahan dan membuat bawahan merasa telah menjadi bagian penting bagi perusahaan?					
18.	Apakah karyawan puas terhadap komunikasi antara karyawan dengan atasan atau dengan rekan sekerja memiliki pengaruh terhadap komitmen karyawan terhadap tujuan berkinerja tinggi (produktivitas tinggi, kualitas tinggi, biaya rendah)?					
19.	Apakah karyawan puas terhadap kesediaan atasan mendengarkan secara berkesinambungan dan berwawasan luas mengenai semua saran atau laporan masalah yang disampaikan oleh bawahan?					

20.	Apakah karyawan puas terhadap kesediaan atasan untuk menawarkan bimbingan kepada bawahan untuk memecahkan persoalan yang berkaitan dengan pekerjaan?					
21.	Apakah karyawan merasa puas dalam menerima informasi berkaitan dengan pekerjaan?					
22.	Apakah karyawan merasa puas dalam menerima informasi yang berkaitan dengan peraturan atau kebijakan perusahaan?					
23.	Apakah karyawan merasa puas terhadap kecukupan komunikasi yang diterima dalam lingkungan komunikasinya?					
24.	Apakah karyawan puas terhadap informasi yang disampaikan melalui media penyampaian pesan, dapat dimengerti dengan jelas?					
25.	Apakah karyawan puas dapat berkomunikasi dengan rekan sekerja mengenai desas desus yang muncul dalam lingkungan kerja?					
26.	Apakah karyawan puas terhadap komunikasi antara karyawan dengan rekan sekerja selalu mengalir bebas dan terbuka?					
27.	Apakah karyawan puas terhadap kemudahan untuk mendapatkan informasi mengenai perusahaan?					
28.	Apakah karyawan puas terhadap informasi mengenai perusahaan disampaikan dengan cepat dan jelas?					
29.	Apakah karyawan puas terhadap setiap informasi yang diberikan oleh atasan?					
30.	Apakah karyawan selalu puas terhadap setiap informasi yang di sampaikan oleh atasan?					
31.	Apakah karyawan puas terhadap sistem penilaian yang digunakan untuk menilai karyawan?					