

DAFTAR PUSTAKA

Anggraeni, Dian. *Hubungan Iklim Komunikasidan Kepuasan Komunikasi Pegawai RRI Jakarta*, Jakarta: UMB Press, 2005

Arsyad, Lincolin. dan Soeratno. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: UPPAMPYKPN, 1995.

Bachtiar, Aly. *Tehnik Humas*, Jakarta: Penerbitan Universitas Terbuka, 1995

Bonar, S.K. *Hubungan Masyarakat Modern*, Jakarta: Rieka Cipta, 1993

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, 1993

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, 2005

_____, *Public Relations*. Jakarta: Erlangga, 1995

Kasali, Rhenald. *Manajemen PR*, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1990

Kusumastuti, Frida. *Dasar-Dasar Humas*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002

Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, 1989

Moekijat. *Metode Riset dalam Pelatihan*. Bandung: Mandar Maju, 1994.

Moore, H Frazier, *Humas(membangun citra dengan komunikasi)*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2005

_____, *Hubungan Masyarakat (prinsip, kasus dan masalah)*, Bandung: Remadja Karya, 1988

_____, *Humas*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004

Muhammad, Ami. *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

Roslan, 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: Penerbit Andi, 2006

Sendjaja, S. Djuarsa. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2002 Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta.

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*, 1987

Medan, 09 Maret 2010

Kepada Yth,
Dekan Fak.Fisip
Universitas Medan Area
Di
Tempat

Hal : **Riset Mahasiw/i**
Nomor : H10.10.03.010

Dengan hormat,

Management Garuda Hotel Group (GHG) menerangkan dengan sebenarnya bahwasannya Mahasiswi **UMA** atas nama :

No.	Nama	Nim	Jurusan
1.	Agus Ariani	068530008	Ilmu Komunikasi

Benar telah selesai melakukan riset di **Garuda Plaza Hotel Medan** terhitung tanggal 13 Februari 2010 s/d 20 Februari 2010.

Demikian surat ini kami sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,
An. Management GHG



YAN ARDIANSYAH
HR Manager

Cc : - File

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 :
- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Managing Director | <input type="checkbox"/> Asst. MD | <input type="checkbox"/> General Manager |
| <input type="checkbox"/> Direksi | <input type="checkbox"/> Engine. Dept. | <input type="checkbox"/> Internal Control |
| <input type="checkbox"/> Security | <input type="checkbox"/> HRD | <input type="checkbox"/> Accounting |
| <input type="checkbox"/> House & Berevage | <input type="checkbox"/> Marketing | <input type="checkbox"/> Transport |
| <input type="checkbox"/> Front Office | <input type="checkbox"/> Credit | <input type="checkbox"/> Purchasing |
| <input type="checkbox"/> Duty Manager | | |

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.

Pertanyaan		Pernyataan				
Keterangan Jawaban:						
A. Employee Relations 1. Tidak pernah 2. Jarang (1-2 kali) 3. Cukup sering (3-4 kali) 4. Sering (5-6 kali) 5. Sangat sering (7-8 kali) Berikan tanda √ pada kolom jawaban yang dipilih.		B. Kepuasan Komunikasi 1. Sangat tidak Puas 2. Tidak puas 3. Cukup puas 4. Puas 5. Sangat Puas				
		1	2	3	4	5
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					
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 disampaikan oleh atasan?				
31	Apakah karyawan puas terhadap sistem penilaian yang digunakan untuk menilai karyawan?				
32	Apakah karyawan puas atas penilaian atasan mengenai kinerja karyawan?				

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda Dalam Mengisi Kuesioner Ini