

Komunikasi Interpersonal Pimpinan Tambuo dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan

Siti Sarah Andriani¹⁾, Satya Candrasari²⁾

Ilmu Komunikasi, Fakultas Bisnis dan Komunikasi, Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis
Jalan Pulomas Selatan Kav. 22, Jakarta 13210

¹⁾ Email: sarahandriani39@yahoo.com

²⁾ Email: satya.candrasari@kalbis.ac.id

Abstract: *Employees are one of the most substantial factors in the success of a company. For that, leaders must have a great interpersonal communication so that employees remain loyal to the company. A leadership role is needed to guide and direct employees. So, they can act according to what the company expects. This study aims to determine how the interpersonal communication of Tambuo leadership in maintaining employee loyalty. This research uses a qualitative approach with a descriptive study. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The results showed that the leaders of Tambuo have a good interpersonal communication in increasing employee loyalty, by prioritizing the principles of kinship, openness, and tolerance. Communication is carried out using informal language while still upholding the value of politeness and mutual respect, so that it makes employees comfortable at work, has integrity, compliments each other on the performance of other employees, employees can be role models, and there is a constructive criticism for the organization. It is because the leadership is very receptive to input and suggestions from employees to improve the organization.*

Keywords: *Employee Loyalty, Interpersonal Communication, Leadership, Tambuo.*

Abstrak: *Karyawan merupakan salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan perusahaan. Untuk itu, pimpinan harus menerapkan komunikasi antarpribadi yang efektif kepada agar karyawan tetap memiliki rasa loyal kepada perusahaan. Diperlukan peran pimpinan untuk membimbing dan mengarahkan karyawannya agar karyawan mampu bertindak sesuai apa yang diharapkan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi antarpribadi pimpinan Tambuo dalam mempertahankan loyalitas karyawannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan Tambuo memiliki cara komunikasi antarpribadi yang baik dalam meningkatkan loyalitas karyawannya, dengan cara mengutamakan asas kekeluargaan, keterbukaan dan toleransi. Komunikasi dilakukan dengan menggunakan bahasa informal dengan tetap menjunjung tinggi nilai kesopanan dan saling menghargai satu sama lain, sehingga membuat karyawan nyaman dalam bekerja, memiliki integritas, saling memberikan pujian atas kinerja karyawan lain, karyawan bisa menjadi teladan, dan adanya kritis yang membangun untuk organisasi. Hal ini karena pimpinan sangat menerima masukan dan saran dari para karyawan demi kemajuan organisasi.*

Kata kunci: *Kepemimpinan, Komunikasi Antarpribadi, Loyalitas Karyawan, Tambuo*

I. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan proses interaksi antara individu dengan individu

lainnya, komunikasi bisa berlangsung dengan menggunakan kata-kata, simbol-simbol, gerakan-gerakan, dan juga tindakan. Komunikasi interpersonal dapat terjadi secara langsung atau tatap muka

maupun secara tidak langsung dengan menggunakan media tertentu seperti telepon.

Dengan komunikasi interpersonal yang efektif, selain kinerja dan keberlangsungan dalam melaksanakan suatu tugas menjadi lebih mudah. Efektifnya komunikasi interpersonal yang dibangun oleh pimpinan juga dapat menumbuhkan dan mempertahankan rasa loyalitas karyawan kepada perusahaan tempat ia bekerja tersebut.

Komunikasi interpersonal yang terjalin antara pimpinan dan karyawan harus memiliki satu pengertian sehingga tujuan komunikasi tersebut dapat berjalan dengan baik dan tidak adanya kegagalan pengertian. Dalam suatu perusahaan seringkali kita dihadapi dengan kebutuhan untuk pengambilan keputusan secara cepat. Namun ketika pimpinan sedang tidak ada ditempat dan tidak dapat langsung memberikan keputusan maka hal tersebut menghambat pengambilan keputusan.

Tambuo merupakan perusahaan distributor alas kaki yang di import dari China sejak 2015, terletak di pusat perbelanjaan Bogor, tempat para distributor dan retailer membuat Tambuo harus memiliki kelebihan dibandingkan distributor lainnya sehingga dapat bersaing.

Ketika pimpinan tidak berada di tempat, maka karyawan lah yang berusaha mengurus beberapa permasalahan yang muncul. Dengan permasalahan tersebut muncul lah keluhan dari karyawan Tambuo karena merasa komunikasi berjalan dengan tidak efektif ketika pimpinan tidak berada di tempat.

Hal tersebut dikarenakan karyawan dihadapi dengan suatu persoalan yang mana terkadang karyawan tersebut tidak

dalam jangkauannya untuk memberikan keputusan mendahului pimpinan Tambuo.

Selain untuk pengambilan keputusan, komunikasi interpersonal yang terjalin dengan pimpinan juga beberapa kali tidak mudah dipahami karena keterbatasan kebebasan berbicara jika menggunakan media komunikasi seperti telepon.

Maka, berdasarkan penjelasan dan latar belakang penelitian diatas, penulis tertarik untuk membuat penelitian berjudul “Komunikasi Interpersonal Pimpinan Tambuo Dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan

II. METODE PENELITIAN

A. Landasan Teori Teori Penetrasi Sosial

Irwin Altman dan Dalmis Taylor (1973) dalam West and Turner (2011:196) mengonseptualisasikan Teori Penetrasi Sosial (Social Penetration Theory-SPT). Altman dan Taylor menggambarkan suatu pola pengembangan hubungan, sebuah proses yang mereka identifikasikan sebagai penetrasi sosial.

Altman dan Taylor mengatakan bahwa pembukaan diri dapat membantu pembentukan hubungan di masa kini dan masa yang akan datang antara dua orang dan membuat diri menjadi terbuka kepada orang lain sehingga dapat memberikan intrinsic sendiri. Dalam asumsi ini pembukaan diri juga dapat berupa perasaan dan pikiran.

Teori penetrasi sosial juga dikatakan berupaya mengidentifikasi proses peningkatan keterbukaan dan keintiman seseorang dalam menjalin hubungan dengan orang lain. Teori yang disusun oleh Irwin Altman dan Dalmis

Taylor ini, merupakan salah satu karya penting dalam perjalanan panjang penelitian di bidang perkembangan hubungan.

Berikut ada tahapan pentrasi sosial: 1) Orientasi, dalam tahap ini seseorang akan membagikan informasi mengenai dirinya kepada orang lain. ini adalah posisi dimana pimpinan memiliki karyawan baru dan mereka berusaha memberikan informasi mengenai dirinya sehingga dapat ditentukan bagaimana cara penyampaian komunikasi yang digunakan agar efektif. 2) Pertukaran Penjajakan Afektif, yang merupakan perluasan awal informasi dan gerakan menuju level hubungan yang lebih dalam. Ekspansi ini terjalin karena adanya aspek kepribadian yang sudah mulai muncul antar individu satu dengan yang lainnya. 3) Pertukaran Afektif, dimana mereka mulai memusatkan pada perasaan evaluatif dan kritis pada level yang lebih dalam lagi daripada sebelumnya. Pada tahap ini berhubungan dengan dengan pengungkapan pikiran, perasaan dan perilaku secara terbuka yang mengakibatkan munculnya spontanitas dan keunikan hubungan tinggi. 4) Pertukaran Stabil. Dalam tahap ini, dimana keakraban satu sama lain sangat tinggi dan mengizinkan partner untuk meramalkan setiap tindakan pihak lain dan menganggapnya dengan baik. Pada tahap ini berhubungan dengan dengan pengungkapan pikiran, perasaan dan perilaku secara terbuka yang mengakibatkan munculnya spontanitas dan keunikan hubungan tinggi.

B. Landasan Konsep

Komunikasi Interpersonal

Wiryanto (2004:32) mengatakan bahwa komunikasi antarpribadi

(interpersonal communication) merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Menurut Gerald Miller dan M. Steinberg (1998:274) semakin banyak komunikator mengetahui satu sama lain, maka semakin banyak karakter antarpribadi yang terbawa di dalam komunikasi tersebut. Oleh karena itu, komunikasi antarpribadi adalah proses sesungguhnya dari penetrasi sosial.

Djoko Purwanto (2006: 21) mengatakan bahwa komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat maupun organisasi (bisnis dan non bisnis), dengan menggunakan media komunikasi tertentu dan bahasa yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan pengertian tersebut, terdapat empat hal penting yang perlu diperhatikan, antara lain: a) Komunikasi dilakukan oleh dua orang atau lebih. b) Menggunakan media tertentu, misalnya telepon, telepon seluler, atau tatap muka. c) Bahasa yang digunakan bersifat informal, dapat menggunakan bahasa daerah, bahasa pergaulan, atau bahasa campuran. d) Tujuan yang ingin dicapai bersifat personal, bila komunikasi terjadi dalam suatu masyarakat; dan untuk pelaksanaan tugas pekerjaan bila komunikasi terjadi dalam suatu organisasi.

Kepemimpinan

Kepemimpinan atau biasa yang disebut leadership dapat dimaknai sebagai sekumpulan dari serangkaian kemampuan maupun sifat-sifat yang ada pada diri seorang pemimpin. Keterampilan, pengetahuan, visi dan juga kompetensi

merupakan sarana kepemimpinan dalam rangka meyakinkan orang-orang yang berada dibawah pimpinannya agar mereka percaya padanya dan mau melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dengan suka rela dan tidak merasa terpaksa sehingga tidak ada tekanan batin saat melakukan tugasnya.

Joseph C Rosi mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah sebuah hubungan yang saling mempengaruhi diantara pemimpin dan pengikut yang menginginkan perubahan nyata yang mencerminkan tujuan bersama (Maryadi, 2018 : 46). Seperti pimpinan Tambuo yang berusaha mempengaruhi karyawannya untuk menjadi lebih baik dalam bekerja sehingga muncul perubahan nyata yang baik untuk perusahaan.

Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan menunjukkan secara langsung maupun tidak langsung tentang keyakinan seorang pemimpin terhadap kemampuan bawahannya. Artinya gaya kepemimpinan adalah perilaku dan strategi sebagai hasil kombinasi dari falsafah, keterampilan, sifat, sikap yang sering diterapkan seorang pemimpin. Ketika ia mencoba mempengaruhi bawahannya. Sehingga gaya kepemimpinan yang paling tepat adalah suatu gaya yang dapat memaksimalkan produktivitas, kepuasan kerja, pertumbuhan dan mudah menyesuaikan dengan segala situasi (Veithzal Rivai dan Dedy Mulyadi, 2009: 3).

Loyalitas

Loyalitas merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian

yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaannya karyawan dalam menjaga dan membela organisasi atau perusahaannya maupun diluar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggung jawab (Malayu, 2011:121).

C. Paradigma Penelitian

Paradigma adalah sebuah kerangka berfikir yang bisa dijadikan kaca-mata atau lensa untuk membaca suatu kondisi dan persoalan secara lebih tajam, dengan pendekatan atau cara tertentu dan sekaligus pemecahan masalah atau cara mencapai suatu tujuan (Budy Munawar, 2010 : 20).

Penelitian Komunikasi Interpersonal Pimpinan Tambuo Dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan ini menggunakan pendekatan kualitatif agar dapat memahami situasi alami pada suatu kasus dengan studi deskriptif dan menggunakan paradigma konstruktivistik

D. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan studi deskriptif yang mana bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, factual, dan akurat, tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. (Kriyanto, 2012:69) selain itu metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna dari fenomena tersebut.

Selain melakukan wawancara, penulis juga mengamati subjek dan objek penelitian secara langsung dengan melakukan observasi akan mendapatkan informasi yang variatif dan valid

E. Teknik Pemilihan Informan

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan informan penelitian dengan menggunakan teknik purposive sampling. Menurut (Sugiyono, 2016: 218-219) purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dan pertimbangan tertentu dimaksudkan yaitu orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, atau sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang sedang diteliti.

Pada penelitian ini, peneliti membagi dua jenis informan yaitu informan utama dan informan pendukung dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Informan Inti

- Arif Hidayat, Pimpinan Tambuo Bogor

2. Informan Pendukung

- Siska, Karyawan Tambuo Bogor

- Titin Partini, Karyawan Tambuo Bogor

F. Teknik Pengumpulan Data

Sumber Data Primer, Seperti yang dikatakan dalam (Sugiyono, 2015: 187) bahwa sumber primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Pada penelitian ini, sumber data tersebut adalah Observasi, wawancara, dan juga dokumentasi.

• Sumber Data Sekunder

• Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung, dalam hal ini data sekunder biasa diperuntukan menjadi data pendukung dari data primer. Sumber

sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015: 187).

G. Teknik Analisis Data

Maleong (2000: 103) mendefinisikan analisis data sebagai proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Miles dan Huberman (1994) menyajikan suatu Teknik analisis yang lazim disebut dengan interactive model. Teknik analisis ini pada dasarnya terdiri dari tiga komponen yaitu: a) Reduksi Data, pada reduksi data ini penulis memangkas dan membuang data-data yang dianggap tidak diperlukan untuk penilaian. b) Penyajian data, setelah dilakukan reduksi data maka data akan disajikan. c) Menarik kesimpulan hasil deskripsi, data yang ada dapat ditarik kesimpulannya dan kesimpulan ini bisa jadi menjawab rumusan masalah yang sudah ditentukan oleh peneliti.

H. Teknik Keabsahan Data

Penilaian keabsahan data penelitian kualitatif terletak pada proses sewaktu peneliti turun ke lapangan mengumpulkan data dan sewaktu proses analisis-interpretatif data (Kriyantono, 2006: 70). Dalam hal ini, peneliti menggunakan teknik keabsahan data triangulasi, yaitu suatu cara menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia (Kriyantono, 2006: 72).

Menurut Dwidjiwinoto (Kriyantono, 2006: 72), triangulasi terdapat lima jenis yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, teori periset, dan metode. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis triangulasi berdasarkan sumber dan teori.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Komunikasi Interpersonal Pimpinan Tambuo Dalam Mempertahankan Loyalitas Karyawan

Pimpinan Tambuo dalam melaksanakan perannya sebagai pimpinan dalam mempertahankan loyalitas karyawan sudah baik. Hal ini karena pimpinan mampu membawa diri dan menjalin komunikasi interpersonal baik itu internal maupun eksternal pada sebuah organisasi, pimpinan tidak hanya mengarahkan melainkan juga bisa memberikan contoh dan teladan bagi para karyawannya agar bisa bekerja dengan baik. Banyak para karyawan di Tambuo yang merasa sangat senang dan puas bekerja di Tambuo karena adanya perilaku pimpinan yang bisa memberikan semangat kepada karyawan sehingga kepuasan tersebut dapat meningkatkan loyalitas karyawan.

Pimpinan Tambuo memiliki aturan- aturan mengenai kedisiplinan masuk jam kerja harus tepat waktu. Namun, tetap ada toleransi apabila karyawan terpaksa harus terlambat dengan alasan yang masuk akal misalnya ada keluarga karyawan yang sakit atau kepentingan lainnya. Hal tersebut tidak akan dikenakan sanksi jika memang alasan tersebut benar.

Loyalitas karyawan dapat dipertahankan dengan beberapa cara dalam komunikasi interpersonal.

Seperti: 1) pimpinan Tambuo memiliki aturan-aturan mengenai kedisiplinan masuk jam kerja harus tepat waktu. Namun, tetap ada toleransi kepada karyawannya untuk alasan tertentu. 2) pimpinan Tambuo mengutamakan asas kekeluargaan dimana pimpinan berusaha untuk membangun hubungan yang baik antara atasan dengan bawahan. Begitu juga sebaliknya, saling menghormati satu sama lain. 3) pimpinan tidak hanya menyuruh dan memerintah melainkan ikut berkontribusi dalam menyelesaikan pekerjaan. 4) pimpinan peduli dengan kesejahteraan karyawan seperti memberikan gaji, bonus, fasilitas tempat tinggal, dan tunjangan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara oleh karyawan Tambuo, Pimpinan Tambuo sendiri yaitu Pak Arif merupakan seorang pimpinan yang baik, tegas dan juga royal. Beliau tidak pernah memaksa karyawannya untuk selalu bekerja, namun ada waktu dimana mereka juga bisa santai. Menurut Pak Arif, yang terpenting adalah karyawan merasa nyaman dan mereka bisa melakukan pekerjaan dengan optimal sehingga hasilnya pun bisa memuaskan. Pak Arif juga orang yang terbuka, dia ingin segala sesuatu semuanya dikomunikasikan baik hal- hal yang bersifat menyenangkan maupun tidak menyenangkan, dengan tujuan situasi kerja bisa kondusif dan tetap memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan.

B. Bentuk Loyalitas Karyawan Tambuo

Loyalitas tidak cukup diukur dari seberapa lama karyawan tersebut bekerja dengan perusahaan dan menyelesaikan pekerjaannya saja. Namun, loyalitas sangat penting dilihat dari kinerja karyawan tersebut dalam mendapatkan hasil terbaik

bagi perusahaan dan mampu bertahan di tengah tekanan naik dan turun dari atasan.

Kesetiaan seseorang terhadap sesuatu bukanlah dari suatu gen atau bawaan lahir. Kesetiaan dapat dibentuk dari kebiasaan orang tersebut dalam melakukan suatu Tindakan. Terdapat beberapa aspek yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mengukur loyalitas karyawan tersebut/ aspek- aspek loyalitas kerja yang terdapat pada seseorang karyawan antara lain (indtimes.com diaskes pada 12 desember 2020):

- 1) Nyaman dan mencintai pekerjaan. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan Siska dan titin dimana mereka sudah bekerja lebih dari dua tahun.
- 2) Memiliki integritas dalam bekerja. Seluruh karyawan Tambuo telah dipercaya untuk mengatur dan mengrlola took walaupun pimpinan sedang tidak ada ditempat. hal ini karena kejujuran telah ditanamkan oleh pimpinan sejak awal mereka masuk bekerja.
- 3) Memberikan pujian terhadap hasil kinerja karyawan lain. saat melakukan penlitian antar karyawan saling memberikan pujian apabila ada karyawan yang mampu mencapai target penjualan.
- 4) Menjadi teladan bagi karyawan lain. Di Tambuo, karyawan lama bisa memberikan contoh yang baik terhadap karyawan lain. Mereka yang menjadi teladan merupakan karyawan yang berpegang teguh terhadap nilai perusahaan, berorientasi pada target, memiliki kepribadian yang baik dan inisiatif yang tinggi.
- 5) Kelima, kritis yang membangun. Karyawan Tambuo memiliki kebebasan untuk berpendapat dalam memberikan

kritik dan sarannya terhadap perusahaan. Hal ini bermanfaat untuk kemajuan perusahaan kedepannya. Pimpinan Tambuo pun sangat terbuka terhadap masukan dan keluhan dari karyawan

IV. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi komunikasi pimpinan Tambuo dalam meningkatkan loyalitas karyawan, ditemukan bahwa strategi komunikasi tersebut dapat berjalan karena pimpinan Tambuo telah melakukan komunikasi antarpribadi. Implementasi dari komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh pimpinan Tambuo dalam meningkatkan loyalitas karyawan, telah digambarkan melaluiempat tahap dari teori penetrasi sosial, yang terdiri dari tahap orientasi, tahap pertukaran peninjakan afektif, tahap pertukaran afektif, dan tahap pertukaran stabil.

Peneliti juga berhasil merangkum empat cara bagaimana pimpinan Tambuo mengimplementasikan cara komunikasi interpersonal yang baik kepada para karyawannya 1) memberikan toleransi bagi karyawan, 2) mengutamakan asas kekeluargaan, 3) pimpinan tidak hanya memberikan perintah tapi juga ikut berkontribusi terhadap kemajuan perusahaan, dan 4) pimpinan juga peduli dengan kesejahteraan para karyawannya.

Hasil dari cara komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pimpinan Tambuo tersebut membuat karyawan Tambuo nyaman dalam bekerja, memiliki integritas, saling memberikan pujian atas kinerja karyawan lain, karyawan bisa menjadi teladan, dan adanya kritis yang membangun untuk organisasi karena karyawan memiliki kebebasan

untuk berpendapat. Hal ini karena pimpinan sangat menerima masukan dan saran dari para karyawan demi kemajuan organisasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Alo, Liliweri. (2011). *Komunikasi: Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana.
- A. Muri Yusuf. (2014). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian B. Gabungan". Jakarta: Prenadamedia Group.
- Agus Salim. (2001). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Azmi, Nur. "Pola Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Loyalitas Kerja Karyawan BP (Brand Presenter) di PT. Budiman Subrata
- Effendy, Onong Uchana. (1991). *Dimensi-Dimensi Komunikasi*. Bandung: PTRosdakarya.
- Gea, Sukadamai. "Komunikasi Antarpribadi Pimpinan dengan Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Kentucky Fried Chicken (KFC) Suzuya Binjai." *Jurnal Commed Vol.1 No.1* (2016), 30-49
- Hafield, Cangara. (2013). *Perencanaan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, Malayu, SP. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan, Kartajaya. (2003). *Marketing In Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hidayat, D.. (2012). *Komunikasi Antarpribadi dan Mediana: Fakta Penelitian Fenomenologi Orang Tua Karir dan Anak Remaja*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kristanto, Vigh Hery. 2018. *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kriyantono, Rahmat. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : PT. Kencana Perdana.
- Kriyantono. (2012). *Public Relations & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Kulvisaechana. Samboon. 2001. *The Role Of Communication strategies in change management process: A case study of consignia brand an business status Introduction*. University of Cambridge.
- Lexy. J. Moleong. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Posdayakarya.
- Laksmi, Fajar. (2019). "5 Ciri Karyawan yang Memiliki Loyalitas Tinggi Bagi Perusahaan." [online]. Diakses 12 Desember 2020 dari <https://www.idntimes.com/life/career/fajar-laksmi/5-ciri-karyawan-yang-memiliki-loyalitas-tinggi-bagi-perusahaan-c1c2/5>
- Marsam. (2020). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi dan Komitmen Terhadap Kinerja Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Di Lingkungan Ypis Cabang Kabupaten Biak Numfor, Jawa Timur*: Penerbit Qiara Media.
- Mulyadi, Deddi. dan Veithzal Rivai. (2009). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Munawar, Budhy. (2010). *Argumen Islam Untuk Sekularisme*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mustapa, Zainuddin. (2018). *Kepemimpinan Pelayan (Dimensi Bareu Dalam Kepemimpinan)*. Celebes Media Perkasa
- Manik, Jeffry. "Kajian Manajemen Paduan Suara GIORIEY THE LORD
- ESEMBLE CHOIR terhadap Loyalitas Anggota". Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Seni dan Sastra Universitas Pasundan, Bandung, 2017
- Novianti, Evi (2019). *Teori Komunikasi Umum dan Aplikasinya*. Yogyakarta: ANDI Pujileksono, Sugeng. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Intrans Publishing.
- Putri, Listriarini, Aptianti. "Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karaywan." *Jurusan Ilmu administrasi Bisnis*. (2017) 1-10

- Purwanto, Djoko. (2006). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Rivai, Veithzal. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Riadi, Muchlisin. (2020). "Strategi Komunikasi (Pengertian, Teknik, Langkah, Hambatan)."
- Sari, Anditha. (2017). *Komunikasi Antarpribadi*, Yogyakarta: CV Budi Utama. Sedarmayanti, (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Cetakan Kedua. Bandung: Mandar Maju.
- Segala, Syaiful. (2018). *Pendekatan dan Model Kepemimpinan*. Jakarta: Pranadamedia Group.
- Sinaga, Seli. "Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Grand jatra Hotel Pekanbaru." *JOM Fisip Vol.6 Edisi:II* (2019) hal. 1-15
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kuanlitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sisivia, Diani, Rahima Zakia, et.al. "Strategi Manajer Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan Di Restoran KQ-5 Halaman Thayyiban Kota Padang." *Jurnal Dakwah dan Manajemen*, Vol. 3, No. 2 (2020), 42-52
- Tosepu, Ahmad. (2018). *Media Baru Dalam Komunikasi Politik (Komunikasi Politik I Dunia Virtual)*. Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Tua, Boni, "Komunikasi Antarpriadi Pimpinan dan Pegawai alam Meningkatkan Motivasi Kerja Di Kantor Desa dayun Kabupaten Siak." *JOM FISIP Vol. 4 No.2* (2017)
- Utomo, B. (2002). "Menentukan Faktor faktor Kepuasan Kerja dan Tingkat Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan PT P". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7 (2), 171-188.
- West, R., Turner, Lynn H. (2011). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wahyoedi, Soegeng & Sapars. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.