**DAFTAR PUSTAKA**

Abdurachman, Oemi. 1990. Dasar-dasar Public Relations. Jakarta: Bumi Aksara.

Effendy, OnongUchjana. 2002. Hubungan Masyarakat. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2002. Ilmu Komunikasi, Teori, dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Moleong. Lexy J. 2001. MetodelogiPenelitianKualitatif. Bandung: PT RemajaRosda Karya.

Mulyana, Deddy. 2001. Komunikasi Organisasi. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Rakhmat, Jalaluddin. 2002. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Ruslan, Rosady. 2004. Metode Penelitian *Public Relations* dan Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. 2005. Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sudjana, Nana. 1996. Metode Statistika. Bandung: Tarsito.

Sugiono. 2000. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alphabeta.

Syadam, Gouzali. 1996. Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Makro. Jakarta: Djambatan.

**RIWAYAT HIDUP**

**Identitas Diri**

Nama : Lidya Yosephine

Tempat, tanggal lahir : Bogor, 8 September 1988

Status : Belum Menikah

Agama : Kristen Protestan

Alamat : Jl. Griya Alam Blok A No.2 Cibeber Cimahi

Jenis kelamin : Perempuan

Kebangsaan : Indonesia

**Pendidikan Formal**

1. TK Bhayangkari Cimahi Tahun Lulus : 1993-1994
2. SD Kesatrian I Cimahi Tahun Lulus : 1994-2000
3. SLTP Negeri 3 Cimahi Tahun Lulus : 2000-2003
4. SMA Negeri 2 Cimahi Tahun Lulus : 2003-2006
5. D3 Universitas Padjadjaran Bandung Tahun Lulus : 2006-2009
6. S1 Universitas Pasundan Bandung Tahun Lulus : 2011-2015

Bandung, 5 November 2015

Hormat Saya,

**Lidya Yosephine**

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

**SURAT KETERANGAN KERJA**

**Pedoman Wawancara**

Ditujukan : PT. Bank Ekonomi Raharja Cabang Dago Bandung

Topik : Fungsi Komunikasi Internal Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan di PT. Bank Ekonomi Raharja Cabang Dago Bandung

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Bank Ekonomi Raharja Cabang Dago Bandung ?
2. Bagaimana struktur organisasi/perusahaan PT. Bank Ekonomi Raharja Cabang Dago Bandung ?
3. Bagaimana menurut anda mengenai fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan loyalitas karyawan PT. Bank Ekonomi Raharja Cabang Dago Bandung ?
4. Menurut anda apakah komunikasi internal perusahaan mampu menciptakan loyalitas yang baik?
5. Apakah sebelumnya anda pernah mengalami atau melihat, karyawan mengeluh dengan hubungan yang terjadi di perusahaan?
6. Hambatan-hambatan apa saja yang terjadi dilapangan pada saat anda sedang melakuka fungsi komunikasi internal?
7. Bagaimana penerapan komunikasi internal pada karyawan?
8. Bagaimana efektifitas komunikasi internal pada seluruh karyawan?
9. Apa yang dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan komunikasi antar karyawannya?
10. Apa pengaruh loyalitas karyawan bagi perusahaan?
11. Bagaimana jika loyalitas karyawan terabaikan?
12. Apa saja upaya yang dilakukan untuk meningkatkan loyalitas karyawan PT. Bank Ekonomi Raharja Cabang Dago Bandung ?
13. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam meningkatkan loyalitas karyawan PT. Bank Ekonomi Raharja Cabang Dago Bandung ?

**DAFTAR CHECK OBSERVASI**

**FUNGSI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS KARYAWAN PT. BANK EKONOMI CABANG DAGO BANDUNG**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Item** | **Hasil** | | |
| **Baik** | **Sedang** | **Buruk** |
| 1. | Gaji yang diberikan kepada karyawan | √ |  |  |
| 2. | Pemberian bonus atas hasil kerja | √ |  |  |
| 3. | Pemberian penghargaan sesuai dengan tingkat kemampuan yang dimiliki oleh karyawan | √ |  |  |
| 4. | Jenjang karir yang diberikan perusahaan | √ |  |  |
| 5. | Hubungan kekeluargaan yang terjalin antar karyawan | √ |  |  |
| 6. | Kejujuran yang mencerminkan kepribadian |  | √ |  |
| 7. | Kebijakan yang dibuat oleh pimpinan untuk dipatuhi dan dilaksanakan |  | √ |  |
| 8. | Rasa empati karyawan terhadap perusahaan | √ |  |  |
| 9. | Kebanggan karyawan terhadap perusahaan | √ |  |  |
| 10. | Perasaan memiliki almamater perusahaan |  | √ |  |
| 11. | Partisipasi karyawan dalam peningkatan kinerja karyawan perusahaan |  | √ |  |
| 12. | Konsekuen terhadap tugas yang diberikan perusahaan | √ |  |  |
| 13. | Ketelitian dalam bekerja | √ |  |  |
| 14. | Ketenangan dalam bekerja | √ |  |  |
| 15. | Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan | √ |  |  |
| 16. | Dedikasi untuk memberikan hasil kerja yang baik bagi peusahaan |  | √ |  |
| 17. | Komunikasi yang terjalin antara attasan dan bawahan | √ |  |  |
| 18. | Hubungan yang harmonis yang tercipta antar karyawan | √ |  |  |

**ANGKET**

**Petunjuk Pengisian** 1 2

1. Bacalah secara cermat setiap pertanyaan dan seluruh pilihan jawabannya.

2. Beri tanda silang (X) didalam kotak yang tertera pada setiap pilihan jawaban yang tidak lebih dari satu.

3. Kotak yang tertera disebelah kanan garis tegak lurus hanya diisi oleh peneliti.

4. Kami mohon dengan sangat agar Bapak/Ibu/I bersedia menjawab semua pertanyaan yang tersedia.

|  |  |
| --- | --- |
| **Data Responden**   1. Jenis kelamin saya:    1. Pria    2. Wanita 2. Usia saya :    1. Kurang dari 25 tahun    2. 26-30 tahun    3. 31-35 tahun    4. 36-40 tahun    5. Lebih dari 40 tahun 3. Pendidikan formal terakhir saya:    1. Tidak tamat SMA/Sederajat    2. Tamat SMA/Sederajat    3. Tamat Akademi    4. Tamat S1    5. Tamat S2 | 3  4  5 |
| **DATA PENELITIAN**   1. **KOMUNIKASI INTERNAL** 2. **Komunikasi kebawah** 3. Menurut saya instruksi kerja yang diberikan pimpinan jelas:    1. Jelas    2. Kurang jelas    3. Tidak jelas 4. Menurut saya penyampaian peraturan kerja yang disampaikan pimpinan:    1. Jelas    2. Kurang jelas    3. Tidak jelas 5. Saya melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur perusahaan tempat saya bekerja:    1. Sesuai    2. Kurang sesuai    3. Tidak sesuai | 6  7  8 |
| 1. **Komunkasi Keatas** 2. Perasaan saya ketika menyampaikan laporan hasil pekerjaan kepada pimpinan :    1. Puas    2. Kurang puas    3. Tidak puas 3. Saya menyampaikan saran kepada pimpinan:    1. Selalu menyampaikan saran    2. Kadang-kadang menyampaikan saran    3. Tidak menyampaikan saran 4. Atasan saya membantu apabila saya mengalami masalah dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasan:    1. Selalu membantu    2. Kurang membantu    3. Tidak membantu | 9  10  11 |
| **Komunikasi yang Sejajar**   1. Saya saling tukar informasi dengan rekan kerja:    1. Saling tukar informasi    2. Kadang-kadang saling tukar informasi    3. Tidak pernah saling tukar informasi 2. Menurut saya rasa kekeluargaan diantara sesama karyawan: 3. Terjalin 4. Kurang terjalin 5. Tidak terjalin 6. Saya mengkoordinasikan tugas yang selesai dikerjakan dengan rekanse-jabatan: 7. Selalu berkoordinasi 8. Kadang-kadang berkoordinasi 9. Tidak pernah berkoordinasi | 12  13  14 |
| 1. **LOYALITAS KARYAWAN**   **1. Empati**   1. Apakah Bpk/Ibu merasa empati kepada sesama karyawan di perusahaan:    1. Empati    2. Kurang Empati    3. Tidak Empati | 15 |
| **2. Kebanggan**  14. Apakah Bpk/Ibu merasa bangga bekerja diperusahaan anda sekarang:   * 1. Bangga   2. Kurang Bangga   3. Tidak bangga | 16 |
| **3. Ketepatan Waktu**   1. Menurut Bpk/Ibu konsekuen terhadap diri sendiri dan perusahaan dibutuhkan dalam melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan saya penggunaan waktu kerja karyawan dengan waktu yang ditentukan pimpinan:    1. Dibutuhkan    2. Kurang Dibutuhkan    3. Tidak Dibutuhkan | 17 |
| **4. Ketelitian**   1. Menurut Bpk/Ibu ketelitian meningkatkan hasil kerja karyawan:    1. Meningkatkan    2. Kurang Meningkatkan    3. Tidak Meningkatkan | 18 |
| **5. Rasa Ketidakpuasan**   1. Apakah Bpk/Ibu memiliki rasa ketidakpuasan terhadap fasilitas yang diberikan perusahaan:    1. Memiliki    2. Kurang Memiliki    3. Tidak memiliki | 19 |
| **6. Tepat Waktu**   1. Menurut Bpk/Ibu ketepatan waktu dalam bekerja memberikan pengaruh positif terhadap kemajuan perusahaan:    1. Berpengaruh    2. Kurang Berpengaruh    3. Tidak Berpengaruh | 20 |
| **7. Diklat/ Pelatihan**   1. Menurut Bpk/Ibu apakah karyawan diberikan pelatihan untuk meningkatkan keahlian dalam bekerja:    1. Diberikan    2. Kurang Diberikan    3. Tidak Diberikan | 21 |
| **8. Dedikasi**   1. Apakah Bpk/Ibu dalam bekerja menjunjung tinggi tugas dan kepercayaan yang diberikan:    1. Menjunjung    2. Kurang Menjunjung    3. Tidak menjunjung | 22 |

**BUKU KODE / CODING BOOK**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kolom | No. Pertanyaan | Variabel | Keterangan | Kode |
| 1-2 |  | Nomor responden | 1 – 34 |  |
| 3 | 1 | Jenis kelamin | 1. Pria 2. Wanita | =1  =2 |
| 4 | 2 | Usia | 1. < 25 tahun 2. 26-30 tahun 3. 31-35 tahun 4. 36-40 tahun 5. > 40 tahun | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 5 | 3 | Pendidikan terakhir | 1. Tidak tamat SMA 2. Tamat SMA 3. Akademik 4. S1 5. S2 | =1  =2  =3  =4  =5 |
| 6 | 4 | Instruksi kerja yang diberikan pimpinan jelas | 1. Jelas 2. Kurang Jelas 3. Tidak Jelas | =1  =2  =3 |
| 7 | 5 | Penyampaian peraturan kerja yang disampaikan pimpinan | 1. Jelas 2. Kurang Jelas 3. Tidak Jelas | =1  =2  =3 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 8 | 6 | melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur perusahaan tempat saya bekerja | 1. Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Tidak Sesuai | =1  =2  =3 |
| 9 | 7 | Perasaan saya ketika menyampaikan laporan hasil pekerjaan kepada pimpinan | 1. Puas 2. Kurang Puas 3. Tidak Puas | =1  =2  =3 |
| 10 | 8 | Saya menyampaikan saran kepada pimpinan | 1. Selalu 2. Kadang-kadang 3. Tidak | =1  =2  =3 |
| 11 | 9 | Atasan saya membantu apabila saya mengalami masalah dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan atasan | 1. Selalu 2. Kurang 3. Tidak | =1  =2  =3 |
| 12 | 10 | Saya saling tukar informasi dengan rekan kerja | 1. Saling tukar 2. Kadang-kadang 3. Tidak pernah | =1  =2  =3 |
| 13 | 11 | Menurut saya rasa kekeluargaan diantara sesama karyawan | 1. Lancar 2. Kurang Lancar 3. Tidak Lancar | =1  =2  =3 |
| 14 | 12 | Saya mengkoordinasikan tugas yang selesai dikerjakan dengan rekanse-jabatan | 1. Selalu 2. Kadang-kadang 3. Tidak Pernah | =1  =2  =3 |
| 15 | 13 | Apakah Bpk/Ibu merasa empati kepada sesama karyawan di perusahaan | 1. Empati 2. Kurang empati 3. Tidak empati | =1  =2  =3 |
| 16 | 14 | Apakah Bpk/Ibu merasa bangga bekerja diperusahaan anda sekarang | 1. Bangga 2. Kurang Bangga 3. Tidak Bangga | =1  =2  =3 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 17 | 15 | Menurut Bpk/Ibu konsekuen terhadap diri sendiri dan perusahaan dibutuhkan dalam melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan saya penggunaan waktu kerja karyawan dengan waktu yang ditentukan pimpinan | 1. Dibutuhkan 2. Kurang dibutuhkan 3. Tidak dibutuhkan | =1  =2  =3 |
| 18 | 16 | Menurut Bpk/Ibu ketelitian meningkatkan hasil kerja karyawan | 1. Meningkatkan 2. Kurang meningkatkan 3. Tidak meningkatkan | =1  =2  =3 |
| 19 | 17 | Apakah Bpk/Ibu memiliki rasa ketidakpuasan terhadap fasilitas yang diberikan perusahaan | 1. Memiliki 2. Kurang memiliki 3. Tidak memiliki | =1  =2  =3 |
| 20 | 18 | Menurut Bpk/Ibu ketepatan waktu dalam bekerja memberikan pengaruh positif terhadap kemajuan perusahaan | 1. Berpengaruh 2. Kurang berpengaruh 3. Tidak brpengaruh | =1  =2  =3 |
| 21 | 19 | Menurut Bpk/Ibu apakah karyawan diberikan pelatihan untuk meningkatkan keahlian dalam bekerja | 1. Diberikan 2. Kurang diberikan 3. Tidak diberikan | =1  =2  =3 |
| 22 | 20 | Apakah Bpk/Ibu dalam bekerja menjunjung tinggi tugas dan kepercayaan yang diberikan | 1. Menjunjung 2. Kurang menjunjung 3. Tidak menjunjung | =1  =2  =3 |

**CODING SHEET**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 6 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 9 | 1 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 12 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 15 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 22 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 23 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 24 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 25 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 26 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 27 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 28 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 29 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 30 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 31 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 32 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 33 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 34 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |

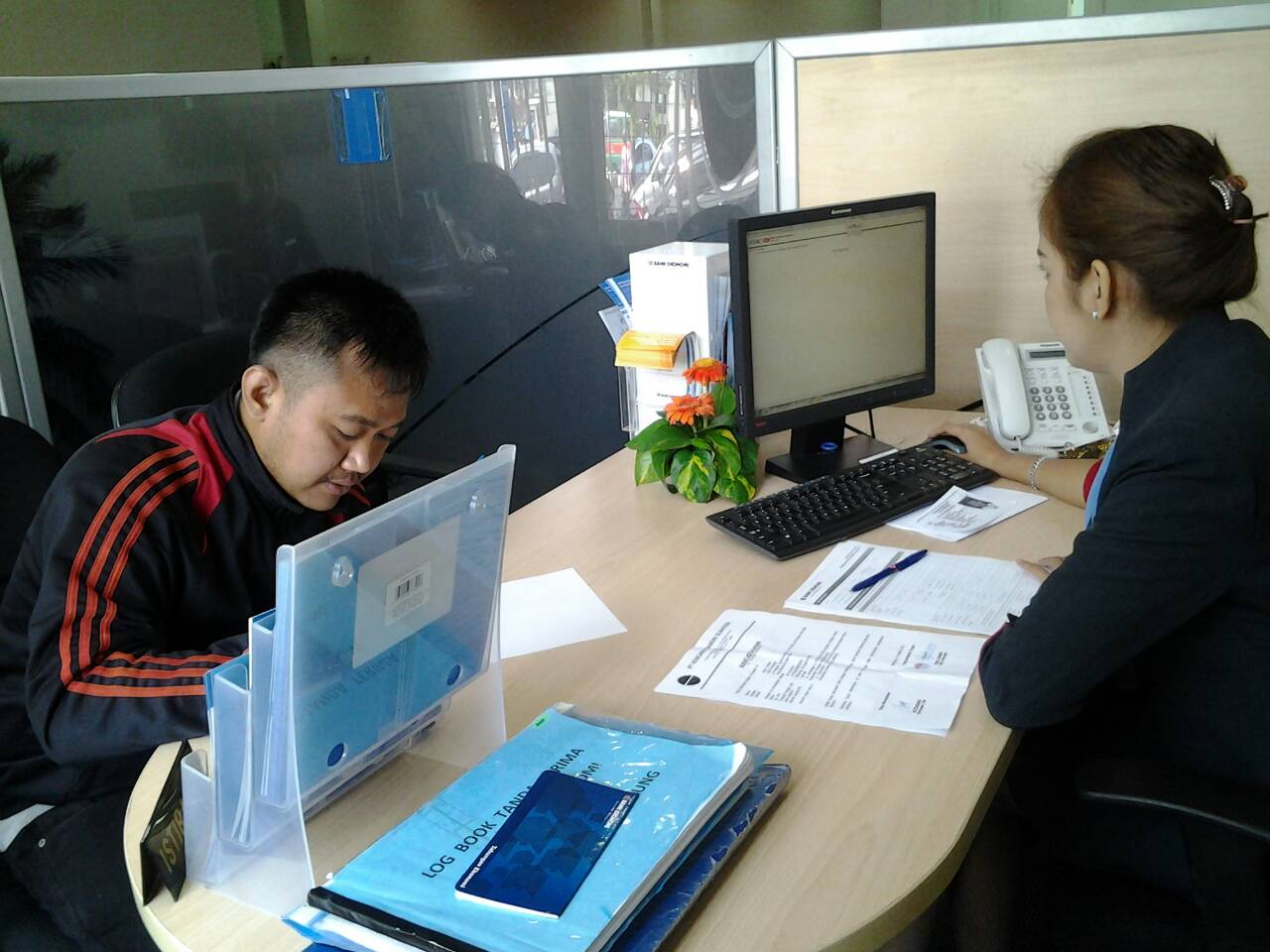
**DOKUMENTASI**

**BANK EKONOMI RAHARJA CABANG DAGO BANDUNG**

****

****

****

****

****

****

****

****