

SKRIPSI

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM
KINERJA KARYAWAN
(STUDI FENOMENOLOGI BERDASARKAN *SOCIAL
EXCHANGE THEORY* (SET) PADA
RUAS RASA RESTO)**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan
Ampel Surabaya, Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom)

Oleh
Alfito Rizky Arayana
04020521047



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
JURUSAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA**

2025

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfito Rizky Arayana

NIM : 04020521047

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **“Peran Komunikasi Interpersonal dalam Kinerja Karyawan (Studi Fenomenologis berdasarkan *Social Exchange Theory* (SET) pada Ruas Rasa Resto)”** adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda rujukan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya terima dari skripsi tersebut.

Surabaya, 15 September 2025

Yang membuat pernyataan,

A yellow revenue stamp (Meterai Tempel) with a red official stamp is placed over the signature. The yellow stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL' and '923D9AMX418268189'. The red stamp is partially visible on the left.

Alfito Rizky Arayana

04020521047

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Alfito Rizky Arayana
NIM : 04020521047
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Interpersonal Dalam
Kinerja Karyawan (Studi Fenomenologi
Berdasarkan *Social Exchange Theory* (SET)
Pada Ruas Rasa Resto)

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 15 September 2025
Menyetujui Pembimbing,



Dr. Nikmah Hadiati Salisah, S.Ip., M.Si.
NIP. 197301141999032004

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM KINERJA KARYAWAN (STUDI FENOMENOLOGI BERDASARKAN *SOCIAL EXCHANGE THEORY* (SET) PADA RUAS RASA RESTO)

SKRIPSI

Disusun Oleh
Alfito Rizky Arayana
04020521047

telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu
pada tanggal 23 September 2025

Tim Penguji

Penguji I



Nikmah Hadiati Salisah, S.Ip., M.Si.
NIP 197301141999032004

Penguji II



Dr. Imam Maksum, S.Ag., M.Ag.
NIP 197306202006041001

Penguji III



Muchlis, S.Sos.I., M.Si
NIP 197911242009121001

Penguji IV



Dr. Fikry Zahria Emeraldien,
S.I.Kom., M.A.
NIP 198908282020122016

Surabaya, 23 September 2025

Dekan,



Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag. M. Fil.I.
NIP 197110171998031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60137 Telp. (031) 8431871 Fax. (031) 8431386
E-Mail: perpustakaan@uisu.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang beranda seperti di bawah ini, menyatakan:

Nama : ALFIDO RIZKY AYAHANG
NIM : 04020520097
Pembias/Jurusan : Da'wah dan Komunikasi / Komunikasi
E-mail address : arayyidoo@gmail.com

Dengan persetujuan Duta pengusutan, saya/ kami untuk menyerahkan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lainnya (.....)

yang berjudul:

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM KINERJA KARYAWAN (STUDI FENOMENOLOGI BERDASARKAN SOCIAL EXCHANGE THEORY (SET) PADA RUAS RASA RESTO

berupa perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menerima, mengoleksi, mengoleksi, mengelola dalam bentuk publikasi dan distribusi, mendistribusikannya, dan mempublikasi/mengoleksikannya di internet atau media lain secara eksklusif untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selaku pengarang/pencipta atau sebagai penulis/pencipta dan atau penerima yang bersangkutan.

Saya beranda untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Ditanda tangan saya yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 31 Oktober 2015

Pengarang

(ALFIDO RIZKY AYAHANG)
nama lengkap dan tanda tangan

ABSTRAK **(Bahasa Indonesia)**

Alfito Rizky Arayana, 04020521047, 2025. *Peran Komunikasi Interpersonal dalam Kinerja Karyawan (Studi Fenomenologi berdasarkan Social Exchange Theory pada Ruas Rasa Resto).*

Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menguji peran komunikasi interpersonal dalam kinerja karyawan Ruas Rasa Resto. Hal tersebut untuk menanggapi tantangan industri FnB yang dikenal dinamis dan rentan terhadap miskomunikasi yang memicu konflik. Menggunakan studi fenomenologi, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan sembilan informan dan didukung oleh observasi lapangan. Data dianalisis dengan fokus pada interpretasi pengalaman, serta dikaji berdasarkan Teori Pertukaran Sosial (SET) untuk memahami dinamika biaya dan ganjaran komunikasi.

Hasil penelitian menemukan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting yang terwujud dalam empat aspek utama: dukungan dan motivasi yang meningkatkan semangat kerja; umpan balik dan kontribusi ide yang mendorong peningkatan kualitas; adaptasi komunikasi dalam situasi tekanan dan penanganan miskomunikasi; serta pentingnya keterbukaan dan sinyal non-verbal untuk membangun kepercayaan. Studi ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif, didasari oleh empati dan profesionalisme, merupakan kunci utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang solid, harmonis, dan produktif di Ruas Rasa Resto.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kinerja Karyawan, Studi Fenomenologi, Ruas Rasa Resto

ABSTRACT

(Bahasa Inggris)

Alfito Rizky Arayana, 04020521047, 2025. *The Role of Interpersonal Communication in Employee Performance (Phenomenological Study Based on Social Exchange Theory (SET) at Ruas Rasa Resto)*

This qualitative study aims to examine the role of interpersonal communication in the performance of Ruas Rasa Resto employees. This is in response to the challenges of the F&B industry, which is known to be dynamic and prone to miscommunication that can lead to conflict. Using phenomenological study, data was collected through in-depth interviews with nine informants and supported by field observations. The data were analysed with a focus on interpreting experiences and examined based on Social Exchange Theory (SET) to understand the dynamics of communication costs and rewards.

The results of the study found that interpersonal communication plays an important role in four main aspects: support and motivation that increase work enthusiasm; feedback and idea contribution that encourage quality improvement; communication adaptation in stressful situations and handling miscommunication; and the importance of openness and non-verbal signals to build trust. This study concludes that effective interpersonal communication, based on empathy and professionalism, is the key to creating a solid, harmonious, and productive work environment at Ruas Rasa Resto.

Keywords: Interpersonal Communication, employed performance, phenomenological study, Ruas Rasa Resto

ABSTRAK (Bahasa Arab)

التواصل بين الأشخاص في , 04020521047, 2025, ألفيتو رزقي أرايانا
أداء الموظفين (دراسة ظاهرانية على شريحة راسا ريسو)

تهدف هذه الدراسة النوعية إلى دراسة دور التواصل بين الأشخاص في أداء ويأتي ذلك استجابة للتحديات التي تواجهها. دراسة ظاهرانية. موظفي مطعم صناعة الأغذية والمشروبات، المعروفة بديناميكيته وعرضتها لسوء الفهم الذي قد يؤدي إلى النزاعات. وباستخدام الدراسة الظاهرية، تم جمع البيانات من خلال مقابلات معمقة مع تسعة مصادر معلومات، مدعومة بملاحظات ميدانية. تم تحليل البيانات مع التركيز على تفسير التجارب وفحصها بناءً على ومكافآت التواصل نظرية التبادل الاجتماعي لفهم ديناميكيات تكاليف

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن التواصل بين الأفراد يلعب دورًا مهمًا في أربعة جوانب رئيسية: الدعم والتحفيز اللذان يزيدان من الحماس للعمل؛ التعليقات والمساهمات بالأفكار التي تشجع على تحسين الجودة؛ التكيف في التواصل في المواقف العصيبة والتعامل مع سوء الفهم؛ وأهمية الانفتاح والإشارات غير اللفظية لبناء الثقة. تخلص هذه الدراسة إلى أن التواصل الفعال بين الأفراد، القائم على التعاطف والاحترافية، هو المفتاح لخلق بيئة عمل .، دراسة ظاهرانية متينة ومتناغمة ومنتجة في مطعم

الكلمات المفتاحية: التواصل بين الأشخاص، أداء الموظفين، دراسة
ظاهرانية، شريحة ذوق المطاعم

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ii

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI iv

MOTTO..... v

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI..... vi

ABSTRAK (Bahasa Indonesia)..... vii

KATA PENGANTAR..... ix

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL..... xiii

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR TRANSLITERASI..... xv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Pertanyaan Penelitian 5

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 5

1. Manfaat teoretis 6

2. Manfaat praktis 6

E. Definisi Konsep..... 6

F. Sistematika Pembahasan 9

BAB II KAJIAN TEORETIS..... 11

A. Kajian Teori 11

1. Komunikasi Interpersonal..... 11

a) Pengertian Komunikasi 11

b)	Komunikasi Interpersonal	12
c)	Implikasi Komunikasi Interpersonal	15
d)	Peran Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi ...	16
2.	Kinerja Karyawan	18
a)	Pengertian Kinerja	18
b)	Pengertian Karyawan dan Karakteristiknya	19
1.	Pengertian Karyawan	19
2.	Karakteristik Karyawan	20
c)	Indikator Penilaian Kinerja.....	24
d)	Dimensi Kinerja Karyawan	27
e)	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	28
3.	Studi Fenomenologi dalam Komunikasi Interpersonal ..	30
4.	Teori Pertukaran Sosial (<i>Social Exchange Theory</i>)	33
5.	Kerangka Pikir	37
B.	Kajian Perspektif Dakwah Islam.....	38
C.	Penelitian Terdahulu	41
BAB III METODE PENELITIAN		48
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	48
B.	Jenis dan Sumber Data	49
C.	Lokasi Penelitian	50
D.	Tahap-Tahap Penelitian.....	50
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	52
F.	Teknik Analisa Data.....	55
G.	Teknik Validitas Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		60
A.	Gambaran Umum Subyek Penelitian	60
1.	Profil Objek Penelitian.....	60
a)	Profil Ruas Rasa Resto	60
b)	Struktur Manajemen Ruas Rasa Resto	64
c)	Identitas dan Lokasi Ruas Rasa Resto.....	66
2.	Profil Informan	66

B. Penyajian Data	68
C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)	81
1. Perspektif Teori.....	81
a) Membangun Kinerja Positif Melalui Dukungan Motivasi.....	81
b) Peran Umpan Balik dan Kontribusi : Pertukaran Resiprokal dalam Mencapai Tujuan.....	83
c) Dinamika Komunikasi pada Situasi <i>Hectic</i> dan Miskomunikasi	85
d) Dimensi Komunikasi Non-Verbal dan Keterbukaan..	87
2. Perspektif Islam	89
BAB V PENUTUP	94
A. Simpulan	94
B. Rekomendasi.....	95
C. Keterbatasan Penelitian.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

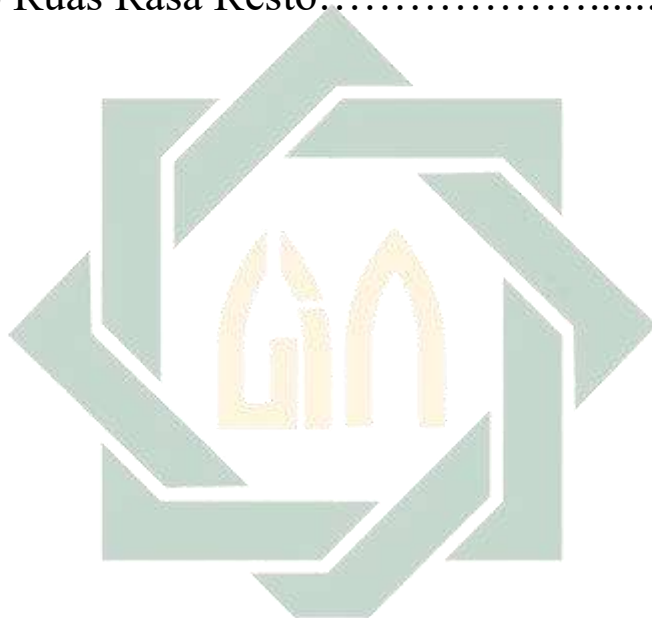
Tabel 4.1 Identitas Informan	66
------------------------------------	----



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konsep.....	37
Gambar 3.1 Analisis Menurut Miles dan Huberman	58
Gambar 4.1 Tampilan depan dari jalan Ruas Rasa Resto	61
Gambar 4.2 Menu Makanan Ruas Rasa Resto.....	63
Gambar 4.3 Menu Minuman Ruas Rasa Resto.....	64
Gambar 4.4 Struktur Manajemen Ruas Rasa Resto.....	67
Gambar 4.5 Logo Ruas Rasa Resto.....	66



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- A, H., & S, B. (2005). *Introduction to Research Methodology*. Australia: Newcastle
- Adinda Dwi Mulyani, Sahrul Sodikin, Suheti Suheti, Annisa Putria Rachmawati, and April Laksana. "Peran Komunikasi dalam Membangun Hubungan Antar Individu dan Dinamika Tim terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di Kafe Otsukohi." *Federalisme: Jurnal Kajian Hukum dan Ilmu Komunikasi* 1, no. 4 (November 2024): 119–27. <https://doi.org/10.62383/federalisme.v1i4.274>.
- Adlia Yuannisa, Rizka. "Persepsi Karyawan Terhadap Wfh Dan Implikasinya Terhadap Kinerja Perusahaan." *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan* 1, no. 4 (March 2022): 383–92. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i4.42>.
- Agung W. A., Novalia. "The Impact of Interpersonal Communication toward Customer Satisfaction: The Case of Customer Service of Sari Asih Hospital." *MATEC Web of Conferences* 150 (2018): 05087. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201815005087>.
- Ali Nurdin. *Pengantar Ilmu Komunikasi: Buku Perkuliahan Program S-1 Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya*. Sidoarjo: CV Mitra Media Nusantara, 2013.
- Andriansyah, Adhie. "Apa Saja Indikator Kinerja Karyawan Menurut Para Ahli?" Mekari Talentas. Permonce Management, February 27, 2025. <https://www.talenta.co/blog/indikator-penilaian-kinerja-karyawan-menurut-ahli/>.
- Anggito, Albi, and Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak, 2018.
- Basrowi and Suwandi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008. Universitas Indonesia (Perpustakaan UI).
- Budayatna, Muhammad. *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Kencana, 2015.

- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Cherry. *Ilmu Komunikasi, teori dan Praktek*. Yogyakarta: PT. Remaja Rosdakarya, 1983.
- Dewi, Septiyana Kusuma. “Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Karyawan Grand Artos Hotel & Convention Magelang.” Universitas Kristen Satya Wacana, 2018.
https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/17655/2/T1_802014101_Full%20text.pdf.
- Dwi S.N, Joelianti, Pristanto Ria Irawan, Kaffah Imanuddin, and Muhammad Raihan. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan Pada PLN UP 3 Bandengan Unit Manbill Jakarta.” *Jurnal Minfo Polgan* 12, no. 2 (December 2023): 2362–68.
<https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13268>.
- DeVito, Joseph A. *The Interpersonal Communication Book. Ninth Edition*. New York: Longman Inc, 2001
- Farooqi, Rabia, Farzana Ashraf, and Iram Nazeer. “Interpersonal Communication, Teamwork Effectiveness, and Organizational Commitment in Pakistani Nurses.” *Pakistan Journal of Psychological Research* 35, no. 4 (January 2021): 675–92.
<https://doi.org/10.33824/PJPR.2020.35.4.36>.
- Fatmasari and Wahyu Maulid Adha. “Dimensi Komunikasi Interpersonal dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai.” *MANDAR: Management Development and Applied Research Journal* 5, no. 1 (December 2022): 119–24.
<https://doi.org/10.31605/mandar.v5i1.2153>.
- Fauzar, Fredy. “Pola Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Divisi Operator Perusahaan Pertamina Hulu Rokan Duri Tahun 2022).” Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2023.
- Fauzi, Achmad, Adi Wibowo Noor Fikri, Aulia Dila Nitami, Adi Firmansyah, Friska Ajeng Lestari, Rafael Yoga Widyananta, Tania Salsabila Nur Rahmah, and Tito Wahyu Pradana. “Peran Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja

- Karyawan Dalam Organisasi di PT. Multi Daya Bangun Mandiri (Literature Review Msdm).” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3, no. 6 (July 2022): 588–98. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i6.1091>.
- Firmansyah, Bayu Ade. “Komunikasi Interpersonal Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jember.” Skripsi, IAIN Jember, 2020. https://digilib.uinkhas.ac.id/1405/1/Bayu%20Ade%20Firmansyah_T20153046.pdf.
- Gustyan, Reindy, Yuliani Rachma Putri, and Dini Salmiyah Fithrah Ali. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan di Divisi Sekretaris Perusahaan PT. Dirgantara Indonesia (persero).” *e-Proceeding of Management*, August 2015.
- Hafied Cangara. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Keempat*. 4th ed. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019.
- Hidayat, Rais. “Peningkatan Aktivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Organisasi Melalui Perbaikan Efikasi Diri, Kepemimpinan Dan Kekohesifan Tim.” *Kelola: Jurnal Manajemen Pendidikan* 4, no. 2 (December 2017): 161. <https://doi.org/10.24246/j.jk.2017.v4.i2.p161-170>.
- Jayanti, Hardani Dwi. “Literature Review: The Effect of Interpersonal Communication on Service Quality in Hospitals: Literatur Review: Pengaruh Komunikasi Interpersonal antara Tenaga Medis dengan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit.” *Radiant* 3, no. 3 (February 2023): 199–207. <https://doi.org/10.52187/rdt.v3i3.137>.
- Kahpi, Heri Sapari, and Suhroji Adha. “Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris PT. Hakaaston Plant Bojonegara).” *Jurnal Ekonomi Vokasi*, June 2020.
- Kamarga, Hafiah, Wuryaningsih Dwi Sayekti, and Yuniar Aviati Syarif. *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Turnover Intention*

Karyawan Bagian Pembelian Pada Pt Prima Larvae Kabupaten Tanggamus. 7, No. 3 (2019).

Kosasih, Muhammad Farhan, and Hazwari Hasan. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada PT. Anugrah Tanjung Medan.” *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 18, no. 1 (January 2024): 231. <https://doi.org/10.35931/aq.v18i1.3005>.

Kuswandi and Sutrisno. “The Effect of Interpersonal Communication on Employee Performance Through Intrinsic and Extrinsic Motivation as Intervening Variables.” *International Journal of Scientific and Management Research* 06, no. 08 (2023): 58–70. <https://doi.org/10.37502/IJSMR.2023.6807>.

———. “The Effect of Interpersonal Communication on Employee Performance Through Intrinsic and Extrinsic Motivation as Intervening Variables.” *International Journal of Scientific and Management Research* 08, no. 02 (February 2025). <https://doi.org/10.37502/IJSMR.2023.6807>.

Luthfi Umamul Husna and Bangun Putra Prasetya. “Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Sakti Boshe VVIP Club Yogyakarta.” *Jurnal Bintang Manajemen* 2, no. 2 (June 2024): 19–28. <https://doi.org/10.55606/jubima.v2i2.3039>.

Mangkunegara, Anwar Prabu. *Corporate Human Resource Management*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.

Mangkuprawira, Sjafri, and Aida Vitayala Hubeis. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Bogor Ghalia Indonesia, 2007.

Mehatmavidya, Putu Arya. “Indikator Kinerja: Tujuan, Cara Mengukur, dan Fungsinya.” *Mekari. Business & Economy*, February 16, 2025. <https://mekari.com/blog/indikator-kinerja/>.

Mukarom, Zaenal. *Teori-Teori Komunikasi*. 1st ed. Bandung: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2020.

Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi: Satu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005.

- . *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar Cetakan Ke-15*. Bandung: PT Remada Rosdakarya, 2011.
- Napoleoncat. *Social Media Users in Indonesia The Last Month Of 2022*. (29 November 2022). Diambil kembali dari napoleoncat.com
- Nurazizah, D. C., Rizky, A. S. A., Yusuf, D. K., & Salisah, N. H. "Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk Tupperware Terhadap Keputusan Pemakaian Produk Oleh Konsumen." *SOCIA: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* 20.2 (2023).
- Nursita, Siti Fitriah Nursita, Desi Hasbiyah, and Agustina Multi Purnomo. "Analisis Peran Komunikasi Interpersonal dalam Lingkaran Pertemanan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di UIGO Studio." *Karimah Tauhid* 3, no. 4 (April 2024): 5092–101. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i4.13031>.
- Oktaviani, Diah Ayu. "Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Upaya Meningkatkan Kerja Teamwork (Studi Kasus Pegawai Seksi Bimas Islam) Di Kantor Kementerian Agama Tuban." Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2022.
- Pamungkas, Anggit, and Khusnul Khotimah. "Komunikasi Interpersonal Dalam Peningkatan Kinerja ASN BKPSDM Kabupaten Banyumas." *Arkana: Jurnal Komunikasi dan Media* 1, no. 02 (December 2022). <https://doi.org/10.62022/arkana.v1i02.3627>.
- Pawito. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pelangi Aksara, 2008.
- Prof. Dr. Afrizal, M.A. *Metode Penelitian Kualitatif*. 1st ed. Vol. 4. Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Prof. Dr Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 10th ed. Bandung: Alfabeta, 2010.
- R. Wayne, Mondy, and Joseph J. Martocchio. "Human Resource Management." Pearson Education Limited, 2016.
- Rahmadi S.Ag., M.Pd.I. *Pengantar Metodologi Penelitian*. V. Antasari Press, 2011.

- Rawaida, Ria. “Komunikasi Interperosnal Antarmahasiswa Tingkat AKhir dalam Menghadapi Life is Crysis.” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2024.
- Rerung, Rintho R. *Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement Dan Organizational Citizenship Behavior*. Media Sains Indonesia, 2019.
- Santi, Siti, and Puji Isyanto. “Analisis Penilaian Kinerja Terhadap Pegawai Pojok Kafe & Resto.” *Jurnal Economina* 2, no. 7 (July 2023): 1564–73. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i7.628>.
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBBI, Elvie Maria, Kristanty M. N. Nadapdap, and Universitas Methodist Indonesia. “Kontribusi Komunikasi Interpersonal Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediator Pada Pt. Maju Sejahtera Lestari.” *Jurnal Ilmiah METHONOMI* 7, no. 1 (June 2021): 37–50. <https://doi.org/10.46880/methonomi.Vol7No1.pp37-50>.
- Setiawati, Iin Endah, and Fitri Andayani. “Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda Dan Olahraga Kota Bandung.” *NEO POLITEA* 1, no. 2 (January 2021): 35–51. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v1i2.106>.
- Setyawan, Panji Candra, and Fatmah Bagis. “Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Gudang PT. Hyup Sung Indonesia, Purbalingga).” *Master: Jurnal Manajemen dan Bisnis Terapan* 1, no. 2 (December 2021): 43. <https://doi.org/10.30595/jmbt.v1i2.12666>.
- Sigit, Bambang, and Choirul Insyiah. “Pengaruh Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja yang Berdampak pada Kinerja Koperasi Setia Budi Wanita Malang.” *Sintesa* 2, no. 02 (July 2023): 18–31. <https://doi.org/10.30996/sintesa.v2i02.8889>.
- Slocum, John W, and Don Herriegel. *Principles of Organizational Behavior Twelfth Edition*. 12th ed. Canada: South Western, 2009.
- Sutrisna, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2009.

- Syamsudin, Mamat, Agustina Multi Purnomo, and Ali Alamysyah Kusumadinata. "Kemampuan Komunikasi Karyawan Kantor Depan dan Kepuasan Tamu di Wisma DPR RI Bogor." *Jurnal Sains Sosio Humaniora* 5, no. 1 (June 2021): 591–602. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i1.14307>.
- Tri Widia Soleha. "Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Motivasi Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Restoran Ramen Ya." Skripsi, Universitas Nasional, 2023. <http://repository.unas.ac.id/id/eprint/8547>.
- Wahyu, Edi Riesnandar. "Dinamika Kolaborasi Tim Dan Efisiensi Kerja: Kunci Keberhasilan Pencapaian Tujuan Organisasi." *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)* 3, no. 2 (2023):1763–70. <https://www.ojs.cahayamandalika.com/index.php/jcm/article/view/2395>.
- Widjaja. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2000.
- Wimber Jerry Panjaitan and Feri Lupiana. "Penerapan Tranformasi Digital dan Hambatannya Pada Industri Kuliner di Indonesia." *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (JRIME)* 1, no. 2 (July 2023): 278–301. <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v1i2.650>.