

PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI PENANGANAN KOMPLAIN DI THE 101 HOTEL PALEMBANG RAJAWALI

¹Lishapsari Prihatini, ²Lukmansyah

¹Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Stisipol Candradimuka

²Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Stisipol Candradimuka

*Email: lishapsari@stisipolcandradimuka.ac.id

ABSTRAK

Penelitian Analisis Prosedur Penanganan Komplain di THE 101 Hotel Palembang Rajawali bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Prosedur Penanganan Komplain di THE 101 Hotel Palembang Rajawali. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Teknik triangulasi ini bertujuan untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, dan interpretative dari penelitian kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori penanganan komplain yang dikemukakan oleh Tijptono dengan menggunakan empat konsep yaitu yaitu (1) Empati terhadap pelanggan yang ramah (2) Kecepatan dalam penanganan keluhan (3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan (4) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan. Dengan konsep diatas diperoleh hasil bahwa aspek yang paling mempengaruhi adalah aspek kecepatan dalam menangani keluhan tamu. Memberikan solusi yang tepat dan cepat mampu meningkatkan loyalitas pelanggan kepada hotel.

Kata Kunci: Penanganan Komplain, THE 101 Hotel Palembang Rajawali

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the procedure for handling complaints at THE 101 Hotel Palembang Rajawali. The data analysis technique used in this research is triangulation technique. This triangulation technique aims to increase the theoretical, methodological, and interpretative strength of qualitative research. The theory used is the complaint handling theory proposed by Tijptono using four concepts, namely (1) Empathy towards friendly customers (2) Speed in handling complaints (3) Fairness or justice in solving complaints (4) Ease for customers to contact the company. With the above concept, the result is that the most influencing aspect is the speed aspect in handling guest complaints. Providing the right and fast solution can increase customer loyalty to the hotel.

Keywords: Complaint Handling, THE 101 Hotel Palembang Rajawali

PENDAHULUAN

Usaha penginapan merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa yang menawarkan pelayanan atau *service* kepada pengunjung yang menginap. pengertian lain dalam KBBI,

penginapan adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Secara umum, penginapan adalah property yang mengutamakan kualitas bantuan profesional selain dari fasilitas yang dimiliki oleh hotel tersebut. Pengunjung yang menginap di hotel membutuhkan kualitas dan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah mereka bayar. Dengan cara ini, setiap hotel bintang lima sejatinya mengedepankan pelayanan dan fasilitas yang baik. Pelayanan menjadi kunci bagi organisasi untuk bisa tetap bertahan, karena pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan (Afidah, 2013).

Menawarkan pelayanan kepada tamu membutuhkan aset yang sesuai di bidangnya sehingga aset atau sumber daya ini dapat menawarkan pelayanan dan menyelesaikan tugasnya dengan baik terhadap tamu. Menawarkan pelayanan yang luar biasa kepada pengunjung adalah komitmen staf di area akomodasi. Pelayanan yang ideal juga terlihat dari sistem penanganan keluhan pengunjung oleh pihak penginapan.

Memiliki fasilitas dan pelayanan yang modern, THE 101 Hotel Palembang Rajawali tidak terlepas dari masalah komplain. Masalah yang sering dihadapi pada THE 101 Hotel Palembang Rajawali biasanya mengenai fasilitas kamar hotel atau penanganan yang agak lambat. Komplain terjadi tidak berfungsinya salah satu fasilitas yang ada di dalam kamar. Masalah komplain tersebut sering dikeluhkan adalah fasilitas seperti wifi mengalami gangguan, fasilitas air hangat tidak menyala, kesulitan memesan makanan dari kamar hotel dan lain-lain. Selain masalah fasilitas lambatnya penanganan komplain yang tamu keluhkan membuat staf terlihat seperti kurang memahami keluhan yang disampaikan oleh tamu. Tidak hanya sekedar membukakan pintu dan tersenyum ketika tamu datang, cara memperlakukan tamu saat berinteraksi pun akan dinilai selama tamu menginap. Semua staf yang bekerja dibidang penyedia jasa lainnya dan apapun jabatannya dituntut untuk mengerti bagaimana cara menangani komplain dari *customer*, bahkan *customer* dapat menjadikan karakter pribadi karyawan sebagai bahan komplain.

Ketika pengunjung telah menyampaikan keluhan mereka, penting untuk menangani mereka. Seperti yang dikemukakan oleh (Rahmawati, 2017) apabila satu orang yang keluhannya tidak tertangani seperti yang diharapkan maka akan menularkan kepada orang lain hingga 10-20 orang bahkan hingga banyak orang, meskipun pada kesempatan lain. Sedangkan satu klien terpenuhi hanya akan diteruskan ke lima individu. Oleh karena itu, penanganan keluhan yang ideal dapat menyelamatkan perusahaan dari kerugian-kerugian.

Keluhan atau komplain merupakan rasa ketidakpuasan pelanggan yang diungkapkan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi. Tjiptono (2005), membedakan keluhan atau komplain menjadi 2 tipe: [1] Instrumental Complains, yaitu komplain atau keluhan yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Keluhan langsung disampaikan kepada perusahaan dengan harapan perusahaan dapat memperbaiki situasi tersebut. [2] Non-instrumental complains, keluhan yang dilontarkan tanpa ekspetasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan tersebut akan berubah. Komplain ini mencakup pula instrumental complains yang disampaikan kepada pihak ketiga dan bukan kepada pihak yang menimbulkan masalah.

Secara umum yang dimaksud dengan manajemen komplain menurut Tjiptono adalah kerangka kerja atau sistem yang digunakan untuk menyaring perspektif dan pemenuhan

pelanggan, vendor, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga para eksekutif dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

Manajemen penanganan komplain yang efektif membutuhkan metode yang jelas dan sangat terorganisir untuk menyelesaikan masalah serta didukung oleh asset atau sumber daya dan kerangka kerja yang memadai untuk mencapai pelaksanaan pekerjaan yang sesuai. Tjiptono (2001) menentukan bahwa ada empat aspek dalam penanganan keluhan, yaitu :

1. Empati terhadap pelanggan yang marah
Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi yang terjadi akan bertambah runyam. Perlunya meluangkan waktu dalam mendengarkan keluhan pelanggan dan berusaha untuk dapat memahami kondisi situasi yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan
Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Rasa ketidakpuasan pelanggan akan menjadi permanen jika tidak ditanggapi dengan tepat dan sebaliknya, apabila keluhan pelanggan ditanggapi dengan baik maka ada kemungkinan besar pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan setia.
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan
Perusahaan harus memperhatikan tiap pelanggan yang menyampaikan keluhan yang ada. Pelanggan yang mengeluh terlebih dahulu harus segera diberikan tindakan pemulihan (*recovery*).
4. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan
Hal ini menjadi salah satu aspek yang cukup penting bagi pelanggan dalam menyampaikan keluhannya baik berupa komentar, kritik, saran dan pertanyaan.

Penanganan keluhan yang efektif memiliki dua kata kunci yaitu kecepatan penanganan atas keluhan dan penyelesaian keluhan. Barlow & Moller (1996) menambahkan beberapa langkah yang dilakukan oleh pelaksana penanganan keluhan agar *complain handling* tersebut efektif, yaitu:

1. Mengucapkan terima kasih
2. Menjelaskan betapa kita menghargai keluhan
3. Meminta maaf untuk kesalahan yang kita perbuat
4. Berjanji untuk melakukan sesuatu terhadap keluhan/masalah tersebut secepatnya
5. Menanyakan mengenai informasi yang diperlukan
6. Mengoreksi kepuasan pelanggan
7. Memeriksa kepuasan pelanggan
8. Mencegah kesalahan yang akan datang

METODE PENELITIAN

Berdasarkan pendekatan penelitian yang dikemukakan oleh (Creswell, 2013), maka jenis penelitian ini termasuk pada penelitian yang merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Karena penelitian ini melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan. Yaitu pelanggan (tamu) dan staf di THE 101 Hotel Palembang Rajawali. Teori Penanganan Komplain yang dikemukakan oleh Tjiptono sebagai teori utama untuk dibuktikan dalam penelitian ini.

Tabel 1. Fokus Penelitian Teori Penanganan Komplain Tjiptono

Variabel	Fokus Penelitian	Indikator
Analisis Prosedur Penanganan Komplain di THE 101 Hotel Palembang Rajawali	Empati terhadap pelanggan yang marah	1. Mendengarkan keluhan 2. Pemahaman
	Kecepatan dalam penanganan keluhan	Solusi dan tindakan
	Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan	Tidak merugikan pihak manapun
	Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan	Cara penyampaian keluhan

Sumber: diadopsi dari teori Gdieszclik

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dan studi kepustakaan. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang dilakukan terhadap seluruh *key informant* yang sudah direncanakan. Data primer lainnya adalah catatan hasil observasi di tempat penelitian, data-data lain dari buku-buku serta artikel-artikel yang dimuat di jurnal dan situs internet.

Prosedur pemeriksaan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi triangulasi. Strategi triangulasi ini diharapkan dapat membangun kekuatan hipotetis, metodologis, dan interpretatif dari penelitian kualitatif. Metode ini juga diartikan sebagai tindakan benar-benar melihat informasi melalui berbagai sumber, prosedur, dan waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber diselesaikan dengan benar-benar melihat informasi dari berbagai sumber. Contohnya, untuk menguji kredibilitas data pelayanan prosedur penanganan komplain, maka keabsahan data yang telah diperoleh dapat dilakukan kepada tamu hotel yang menerima pelayanan, terhadap staf yang melayani, dan kepada atasan yang bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Data yang telah dianalisis tersebut dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya dapat dilakukan kesepakatan dengan tiga sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Wawancara mendalam (*indepth interview*), teknik ini menggunakan pertanyaan *open-ended* guna mendapatkan jawaban yang lebih luas dari partisipan dengan mengutamakan sikap etis terhadap informan yang sedang dipelajari.

Observasi (*pengamatan*), teknik ini dilakukan dengan cara pengamatan terhadap apa yang diteliti. Data yang diperoleh dari teknik ini dapat berupa gambaran yang ada di lapangan dalam bentuk sikap, tindakan, pembicaraan, maupun interaksi interpersonal.

Dokumen, merupakan sumber data untuk melengkapi penelitian berupa foto-foto (gambar) dan sumber tertulis yang mendukung serta memberikan informasi bagi proses penelitian.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dapat dilakukan dengan cara pengecekan kembali terhadap sumber data dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu dan situasi yang berbeda. Sebagai contoh, ketika ingin menganalisa prosedur penanganan komplain dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf hotel, maka akan dilakukan wawancara terhadap beberapa orang tamu hotel pada waktu dan situasi yang berbeda. Peneliti dapat melakukannya secara berulang sehingga ditemukan kepastian data.

HASIL PENELITIAN

Pembahasan pada bab ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak yang berhubungan dengan penanganan komplain di THE 101 Hotel Palembang Rajawali Palembang, yakni (1) General Manajer, (2) Sales Manager, (3) Front Office, (4) Tamu.

Empati Terhadap Pelanggan yang Marah

1. Mendengarkan Keluhan

Keluhan atau komplain merupakan suatu ungkapan ketidakpuasan dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi terhadap suatu produk atau layanan. Memerlukan persetujuan dari semua pihak terkait perusahaan baik dari staf sampai pimpinan perusahaan. Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan beberapa informan untuk memperhatikan keluhan pengunjung, ada beberapa indikator yang terdiri dari mendengarkan dengan seksama, memperhatikan, merespon secara aktif, dan memahami. Mendengarkan dengan seksama dan hati-hati ketika tamu mengeluh sangatlah penting agar tidak terjadi kesalahpahaman.

2. Pemahaman

Pemahaman menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia berarti sesuatu hal yang kita pahami dan kita mengerti dengan benar. Beberapa definisi tentang pemahaman telah diungkapkan oleh para ahli. Menurut Nana Sudjana, pemahaman adalah hasil belajar. Benjamin S. Bloom mengatakan bahwa pemahaman (*comprehension*) adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Selain mendengarkan keluhan tamu, kita perlu memahami apa yang dimaksud oleh tamu yang menyampaikan keluhan. Lakukan analisis secara cepat, apakah sebelumnya juga pernah mendapat keluhan serupa atau tidak. Sebab mengapa penting untuk mencatat semua keluhan yang telah masuk dan cara untuk menanganinya. Memahami karakteristik dari tamu, cara bicara tamu dan sikap tamu ketika sedang berada di hotel bisa menjadi acuan menghadapi tamu yang komplain.

Kecepatan dalam Menangani keluhan

Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi ketidakpuasan bisa saja menjadi permanent dan tidak dapat diubah lagi sehingga kecepatan dalam penanganan menjadi hal yang krusial. Bila keluhan dapat segera ditangani dengan cepat maka pelanggan akan berubah menjadi puas dan bila pelanggan puas dengan penanganan keluhannya bukan tidak mungkin akan menjadi perusahaan kembali.

1. Solusi

Kamus Besar Bahasa Indonesia, solusi mempunyai arti penyelesaian, pemecahan (masalah dan sebagainya), jalan keluar. Solusi adalah jalan keluar atau jawaban dari suatu masalah. (Munif Chatib :2011) Solusi adalah cara atau jalan yang digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah tanpa adanya tekanan. Maksud dari tanpa adanya tekanan adalah dengan adanya objektivitas dalam menentukan pemecahan masalah dimana orang yang mencari solusi tidak memaksakan pendapat pribadinya dan berpedoman pada kaidah atau aturan yang ada. Jika tidak demikian maka solusi yang di dapat akan sangat subjektif sehingga dikhawatirkan bukan merupakan solusi yang terbaik. Memberikan solusi yang tepat dan cepat mampu meningkatkan loyalitas pelanggan kepada hotel.

2. Tindakan

Tindakan adalah suatu perbuatan, perilaku, atau aksi yang dilakukan oleh manusia sepanjang hidupnya guna mencapai tujuan tertentu. Tindakan dipandang sebagai tingkah laku yang dibentuk oleh pelaku sebagai ganti respon yang didapat dari dalam dirinya. Tindakan manusia menghasilkan karakter yang berbeda-beda sebagai hasil dari bentuk proses interaksi dalam dirinya sendiri. Untuk bertindak seorang individu harus mengetahui terlebih dahulu apa yang diinginkan. Seseorang individu harus berusaha menentukan tujuannya, menggambarkan arah tingkah lakunya, memperkirakan tindakan orang lain. Respon cepat tanggap dengan apa yang disampaikan oleh tamu, mampu membuat tamu merasa puas dengan pelayanan hotel.

Kewajaran atau Keadilan dalam Memecahkan Keluhan

Perusahaan harus fokus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan pelaksanaan jangka panjang. Win – win adalah hasil yang diharapkan dimana pelanggan dan perusahaan sama – sama diuntungkan. Melayani pelanggan dengan sopan dan tidak berlebihan. Hasil penyelesaian normal jelas merupakan keadaan di mana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan. Menanggapi tamu dengan cepat dan memberikan solusi yang terbaik meminimalisir tindakan yang merugikan.

Kemudahan bagi Konsumen Untuk Menghubungi Perusahaan

Kemudahan dalam menghubungi perusahaan menjadi sangat penting bila perusahaan memiliki orientasi pelanggan. Kemudahan yang didapat disediakan oleh perusahaan dalam memberikan saran, komentar, kritik maupun keluhan misalnya melalui *hot line service*. Pihak hotel memberikan banyak kemudahan dalam menyampaikan keluhan. Pada umumnya tamu menyampaikan langsung keluhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti mengenai “Analisis Prosedur Penanganan Komplain di THE 101 Hotel Palembang Rajawali” dengan menggunakan metode wawancara dan observasi pada penerapan teori Tjiptono. Adapun penerapan teori Tjiptono tersebut akan penulis jabarkan sebagai berikut:

Empati Terhadap Pelanggan yang Marah

- a. Mendengarkan dengan seksama dan hati-hati ketika pengunjung menyampaikan keluhan sangatlah penting agar tidak terjadi kesalahpahaman, dan pendekatan terbaik untuk mendengarkan adalah dengan mendengarkan pengunjung menyebutkan semua keluhannya

sampai selesai tanpa ada potongan atau bantahan sedikitpun, gesture tubuh yang baik, tetap tenang serta perlihatkan kalau kita memperhatikan keluhan yang tamu sampaikan.

- b. memahami karakteristik dari tamu, cara bicara tamu dan sikap tamu ketika sedang berada di hotel bisa menjadi acuan dalam menghadapi tamu yang sedang komplain. Untuk dapat mengidentifikasi kebutuhan tamu yang melakukan komplain, diperlukannya kepekaan dan perhatian yang lebih dari seorang service provider. *Respect* atau menghargai saat sedang berkomunikasi dalam hal sedang menangani keluhan harus ada. Dengan kita menghargai tamu tersebut akan berefek baik dan membuat tamu merasa senang dan tidak menambah lagi keluhannya karena pada dasarnya manusia sangat butuh di hargai.

Kecepatan dalam Menangani keluhan

- a. Merespon dengan baik komplain dan segera memberikan solusi kepada pelanggan mampu meningkatkan citra baik hotel dimata pelanggan. Memberikan solusi yang tepat dan cepat mampu meningkatkan loyalitas pelanggan kepada hotel, pelanggan akan merasa tidak sungkan untuk datang kembali ke hotel karena kualitas pelayanannya.
- b. Merespon secara aktif dalam berkomunikasi terhadap tamu yang komplain sangat diperlukan. Respon yang cepat tanggap dengan apa yang disampaikan oleh tamu, dan ketika tamu komplain, kita dengarkan tamu, terima, dengarkan baik – baik. Meminta maaf atas apa yang terjadi dan berusaha membuat tamu tenang, kita terima keluhannya lalu segera kita *follow up* secepatnya. Apapun komplain akan segera kita meresponnya dengan baik agar tamu juga merasa puas dengan pelayanan hotel. Para staf dituntut untuk mampu menanganani keluhan dari tamu agar tidak semakin membesar dan tidak berdampak buruk bagi hotel.

Kewajaran atau Keadilan Dalam Memecahkan Keluhan

Menjaga loyalitas kita saat bekerja, selalu menanggapi tamu yang komplain dengan cepat dan memberikan solusi yang terbaik, sehingga tamu tidak merasa dirugikan ketika melakukan komplain. Tamu merasa puas dengan pelayanan dari hotel dan hotel pun mendapatkan point plus di mata tamu karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh THE 101 Hotel Palembang Rajawali.

Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

THE 101 Hotel Palembang Rajawali memberikan banyak kemudahan bagi tamu yang ingin menyampaikan keluhan atas pelayanan atau fasilitas yang diterimanya. Pihak hotel perlu membuat catatan-catatan mengenai komplain yang masuk, guna mengevaluasi agar tidak terdapat komplain atau keluhan yang sama kedepannya. Umumnya tamu hotel menyampaikan langsung keluhannya kepada staf hotel, hal ini dikarenakan tamu bisa langsung mendapatkan solusi dari permasalahan yang terjadi dan memudahkan tamu dalam penyampaian keluhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Prosedur Penanganan Komplain di THE 101 Hotel Palembang Rajawali, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Keterlambatan penanganan komplain oleh staf di THE 101 Hotel Palembang Rajawali menjadi kendala yang cukup besar bagi hotel. Penanganan yang lambat akan memberi penilaian buruk bagi hotel, hal ini tentunya akan berimbas kepada *image* hotel yang menurun.

Akan tetapi dengan memperbaiki kinerja para staf dan memberikan solusi akan memperbaiki citra baik hotel dalam melayani. Ketika menyampaikan keluhan, seorang tamu menginginkan solusi dan tindakan yang segera mereka terima. Penting bagi seorang staf hotel paham atas permasalahan yang terjadi dan segera bertindak cepat serta tepat.

2. Kurangnya pemahaman staf mengenai bagaimana menangani komplain dari tamu di THE 101 Hotel Palembang Rajawali juga menjadi salah satu masalah yang terjadi. Masalah ini harus segera diatasi dengan baik dan dengan segera pula. Perlunya staf yang professional dalam hal melayani keluhan tamu. Ketika sedang menyampaikan keluhan, tamu dalam perasaan yang marah, apabila tidak ditangani dengan tepat maka tamu akan semakin bertambah marah. Solusi yang diberikan kepada tamu mampu meningkatkan point plus dan loyalitas tamu terhadap hotel karena keluhannya ditangani dengan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afidah, H. N. (2013). Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Suabaya , 1.
- Barata, A. A. (2003). In Dasar-Dasar Pelanayan Prima (p. 12). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Desmalinda, D. P. (2018). Analisis Prosedur Penanganan Komplain di Hotel Horison Ultima Palembang .
- Gdieztclik, N. H. (2017, Juni 07). Jenis-Jenis Komplain , pp. 1-3.
- Naftalina, L. A. (2019). HANDLING KOMPLAIN (Studi Deskriptif tentang Handling Komplain Departement F&B Rhubar Seafood Restaurant di Lotus Desaru Beach Resort and Spa), 5.
- Rahmawati, C. E. (2017). Handling Customer Complain di Bidang Perhotelan , 19.
- Rizaldo, I. W. (2019). Penangan Keluhan Tamu (Studi Deskriptif Tentang Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengurangi Terjadinya Komplain Di Swiss Belinn Manyar Surabaya) , 7.
- Creswell, J. W. (2013). In A. Santoso, RESEARCH DESIGN Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif, dan Mixed (p. 12). Scribd.
- Dr. Edi Harahap, M. d. (2013). In KOMUNIKASI ANTARPRIBADI (pp. 4-5). Depok Sleman Yogyakarta: Pustaka Felicha.
- Mulyana, D. (2000). Prof, M.A.,Ph.d. In ILMU KOMUNIKASI Suatu Pengantar (p. 46). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.