

**PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI**

**(STUDI PADA BANGI KOPI SURABAYA)**

Oleh : Dini Restu Enggarwati (071211532002) – AB

Email : [dinirstu@gmail.com](mailto:dinirstu@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi studi pada Bangi Kopi Surabaya. Berdasarkan studi literatur, Iklim Komunikasi Organisasi dapat membuat Komitmen Organisasional yang tinggi terhadap organisasinya. Demikian pula, karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi akan menunjukkan kinerja yang baik terhadap organisasinya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif eksplanatif, dengan sampel 37 orang dari total populasi pada karyawan Bangi Kopi Surabaya. Pengukuran kuesioner dilakukan dengan skala likert. Uji hipotesis penelitian ini menggunakan teknis analisis jalur (*path analysis*) melalui software SmartPLS versi 2.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Iklim Komunikasi Organisasi berpengaruh terhadap Komitmen Organisasional sebesar 0,485. Iklim Komunikasi Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan sebesar 0,641. Komitmen Organisasional berpengaruh positif sebesar 0,358 terhadap Kinerja Karyawan. Komitmen Organisasional memediasi antara Iklim Komunikasi dan Kinerja Karyawan sebesar 0,230

**Kata kunci :** Iklim Komunikasi Organisasi, Komitmen Organisasional, dan Kinerja Karyawan

**PENDAHULUAN**

Penelitian ini membahas tentang pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional sebagai variabel mediasi pada Bangi Kopi Surabaya. Komunikasi yang terjadi antara atasan dan karyawan maupun antar karyawannya merupakan hal yang sangat berpengaruh pada bertahannya suatu organisasi. Iklim Komunikasi Organisasi merupakan salah satu aspek dari komunikasi yang dapat mempengaruhi Komitmen Organisasional pada karyawan yang bertujuan pada kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Pace (2006) menyatakan bahwa iklim komunikasi yang positif cenderung meningkatkan dan mendukung komitmen pada organisasi serta kinerja yang baik terhadap karyawannya.

Kafe merupakan organisasi yang cukup meningkat dari tahun ke tahun. Asosiasi Pengusaha Kafe Restoran Indonesia (Apkrindo) menyatakan bahwa bisnis kafe di Surabaya berkembang hingga 20% mulai tahun 2012 hingga saat ini. Berkembangnya usaha di bidang kafe tersebut membuat persaingan semakin ketat, sehingga mempertahankan kelangsungan hidup organisasi menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh pemilik usaha kafe saat ini. Suasana kafe yang nyaman, pilihan menu yang berkualitas dengan harga yang terjangkau serta fasilitas yang menarik tentu merupakan alasan bagi masyarakat untuk memilih kafe sebagai tempat untuk *refreshing, hang out*, dan berkumpul dengan teman atau kerabat (Widjaja et al, 2007).

Kafe sendiri menurut Marsum (2005) merupakan tempat untuk makan dan minum sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi, selain itu juga merupakan suatu tipe dari restoran yang biasanya menyediakan tempat duduk didalam dan diluar *restaurant*. *Restaurant* menurut Irwan (2014) merupakan salah satu jenis *hospitality industry* yaitu cara jasa yang memberikan keramah-tamahan yang bersifat tambahan (*extra*) yang disampaikan pada pengunjung agar merasa lebih baik.

Kepuasan pengunjung pada bisnis jenis *hospitality* tidak bias lepas dari peranan komunikasi yang terjalin antara karyawan dengan pengunjung. Untuk dapat memberikan komunikasi yang baik terhadap pengunjung, organisasi harus memiliki iklim komunikasi yang baik pada lingkungan kerjanya. Komunikasi dalam organisasi merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam pencapaian tujuan organisasi. Lingkungan internal maupun eksternal perusahaan perlu dihubungkan oleh proses-proses komunikasi yang efektif. Para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka. (Arni, 2007). Organisasi sendiri merupakan suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Berlangsungnya komunikasi dalam organisasi menurut Schein tentu harus mudah dipahami dan disampaikan dengan tepat oleh atasan dan seluruh karyawannya.

Artinya, Redding dalam Pace (2004) mengatakan bahwa iklim komunikasi organisasi jauh lebih penting dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif karena iklim dalam organisasi terdiri dari persepsi-persepsi atas unsur-unsur organisasi dan pengaruh unsur-unsur tersebut terhadap komunikasi. Arni (2005) menambahkan bahwa iklim komunikasi yang penuh rasa persaudaraan mendorong para anggota organisasi untuk berkomunikasi secara terbuka,

rileks, ramah dengan anggota yang lain. Sedangkan iklim komunikasi yang negatif menjadikan anggota tidak berani berkomunikasi secara terbuka dan penuh rasa persaudaraan.

Pengaruh komunikasi dapat bermacam-macam dan berubah menurut cara-cara pengaruh komunikasi yang ditentukan dan diteguhkan melalui interaksi di antara para anggota organisasi. Iklim komunikasi organisasi disini mempengaruhi cara hidup sebuah organisasi, seperti berbicara kepada siapa, siapa yang disukai, bagaimana perasaan, perkembangan, bagaimana kinerja dalam organisasi, apa yang ingin dicapai, dan cara mengembangkan diri dalam organisasi. Sehingga, Kopelman, Brief, dan Guzzo dalam Pace (2006) membuat suatu hipotesis yang mengatakan bahwa pada akhirnya Iklim Komunikasi Organisasi akan mempengaruhi Kinerja Karyawan.

Komunikasi dalam organisasi tidak selalu berjalan dengan baik saat berbicara dengan lawan bicara karena tidak selalu mendapat respon baik, perasaan tidak suka, malas berbicara, atau penolakan seringkali terjadi dalam komunikasi antara dua orang atau lebih. Percakapan sesama etnis, beda etnis, latar belakang seperti asal kota, pendidikan, serta bahasa akan sangat memicu adanya masalah-masalah kecil dalam komunikasi, baik dalam sebuah organisasi maupun perusahaan yang dapat mempengaruhi suatu iklim komunikasi. Perbedaan yang terdapat dalam organisasi yang dipersepsikan di antara orang-orang seperti usia, gender, latar belakang budaya, agama, pendidikan-ekonomi, kekhususan fungsional, profesi, orientasi seksual, daerah asal, gaya hidup, serta perbedaan lainnya yang dipersepsikan berbeda (Mondy, 2008).

Berkembang dan bertambahnya pelaku bisnis di bidang kafe ini, maka semakin membuat para pemilik kafe ditantang untuk selalu bisa memiliki cara dalam mempertahankan organisasinya. Hal ini tidak hanya memikirkan dari segi keunggulan produk maupun *design* interior lagi, namun juga terhadap sumber daya manusia yang terdapat pada organisasi. Organisasi tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahannya.

Bangi Kopi merupakan sebuah tempat usaha bisnis yang memiliki beberapa perbedaan antara atasan maupun sesama karyawannya. Kafe yang berdiri tahun 2006 di Malaysia ini memadukan konsep kedai kopi dan restoran yang kemudian masuk ke Indonesia pada tahun 2011. Hingga saat ini, terdapat 34 cabang Bangi Kopi di seluruh Indonesia. Di Surabaya sendiri Bangi Kopi berdiri pada tahun 2012 di jalan walikota mustajab no. 41 Surabaya. Dari usaha yang cukup besar ini, *owner* memiliki suatu cara yang mampu membuat karyawannya merasa nyaman

dan memiliki semangat kerja yang tinggi terhadap organisasi dengan perbedaan budaya yang ada dalam lingkungan kerja.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan manajer Bangi Kopi Surabaya, dijelaskan bahwa terdapat perbedaan mulai dari etnis antara pimpinan dengan karyawan, serta perbedaan yang terjadi antar karyawan mulai dari asal kota, pendidikan, juga bahasa yang biasa digunakan dalam satu lingkungan kerja di Bangi Kopi Surabaya. Pemilik kafe adalah warga Negara Indonesia keturunan Tionghoa yang berkomunikasi dan berdampingan dalam situasi kerja dengan para karyawan yang mayoritas Jawa. Manajer Bangi Kopi Surabaya menyatakan kesulitan menghadapi perbedaan di tempat kerja, tentu saja mengarah pada perbedaan budaya, termasuk bahasa, tentu saja menuntut adanya suatu komunikasi yang baik yang bisa diterima oleh kedua etnis tersebut.

Adanya perbedaan dalam lingkungan kerja memungkinkan untuk timbulnya dampak negatif yang terkait dengan Iklim Komunikasi Organisasi dan komitmen yang nantinya juga dapat berdampak pada Kinerja Karyawan di Bangi Kopi Surabaya. Hasil wawancara tersebut menunjukkan adanya fenomena terkait Iklim Komunikasi Organisasi yang berdampak pada komitmen dan Kinerja Karyawan di Bangi Kopi Surabaya, yakni mengenai aliran komunikasi dari manajer ke karyawan serta kepatuhan aturan oleh karyawan yang nantinya berhubungan dengan komitmen dan kinerja dalam organisasi. Karyawan di Bangi Kopi Surabaya terdiri dari berbagai kota seperti : Probolinggo, Bangkalan, Nganjuk, Pekalongan, dimana “saat awal mereka bekerja memiliki kesulitan dalam hal berkomunikasi dengan rekan yang berasal dari kota Surabaya, begitu juga komunikasi yang terjalin dari manajer ke karyawan dan sebaliknya. Maka dari itu kami menyatukan banyak perbedaan ini dengan menjalin alur komunikasi yang baik yang dapat dimengerti oleh seluruh karyawan.” (Jenny, Manajer Bangi Kopi Surabaya)

Manajer Bangi Kopi juga menjelaskan adanya permasalahan seputar komitmen yang berhubungan dengan Kinerja Karyawan dilihat dari absensi serta pengunduran diri yang beberapa kali terjadi dalam organisasinya. Hal tersebut juga perlu dilihat dari iklim komunikasi yang terbentuk dalam organisasi serta nilai Komitmen Organisasional pada karyawan di Bangi Kopi Surabaya. Kesuksesan suatu organisasi tidak dapat dilihat dari pemiliknya saja tapi lebih pada kerjasama sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut. Perbedaan dalam organisasi dapat menjadi suatu hal yang positif atau malah menjadi hambatan bagi organisasi.

Iklim Komunikasi Organisasi dapat memberikan pedoman bagi keputusan dan perilaku individu dalam organisasi. Organisasi dengan iklim komunikasi yang negatif (kurang kondusif) dapat benar-benar merusak keputusan yang dibuat oleh anggota organisasi (Pace, 2006). Keputusan-keputusan yang diambil oleh anggota dalam organisasi dapat berpengaruh dari komitmen diri mereka terhadap tujuan organisasi dalam bersikap jujur saat bekerja, saling mendukung dengan rekan kerja, mengembangkan kreativitas dalam bekerja, serta menawarkan gagasan-gagasan yang inovatif bagi tujuan organisasi. Komitmen Organisasional yang baik oleh anggota organisasi dapat menghasilkan Kinerja Karyawan yang memuaskan untuk organisasi. Mowdays (dalam Luthans 2008) berpendapat bahwa terdapat hubungan positif antara komitmen organisasi dengan hasil yang diinginkan oleh organisasi, yaitu kinerja, tingkat keluarnya karyawan, dan tingkat kehadiran karyawan.

Berdasarkan latar belakang di atas dan menyadari pentingnya Iklim Komunikasi Organisasi serta pengaruhnya terhadap komitmen yang bertujuan pada Kinerja Karyawan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada lingkungan kerja di Bangi Kopi Surabaya.

## **PEMBAHASAN**

Pada pembahasan menunjukkan bahwa iklim komunikasi organisasi pada Bangi Kopi Surabaya berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional menjadi variabel mediasi. Kinerja karyawan di Bangi Kopi Surabaya dipengaruhi oleh iklim komunikasi yang terjadi pada lingkungan kerja serta komitmen organisasional yang tertanam pada karyawan Bangi Kopi Surabaya. Penelitian ini mengacu pada tujuan dari iklim komunikasi organisasi yang disampaikan oleh Pace yaitu karena mengaitkan konteks organisasi dengan konsep-konsep, perasaan-perasaan dan harapan-harapan anggota organisasi dan membantu menjelaskan perilaku anggota organisasi. Berikut adalah analisis mengenai pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi.

Hasil statistik deskriptif pada nilai mean komposit pada masing-masing variabel yaitu iklim komunikasi organisasi pada angka 3,11, komitmen organisasional 2,87, dan kinerja karyawan dengan mean 3,11. Mean komposit ketiga variabel tersebut ada pada kategori tinggi yaitu  $>2,50$ . Hal ini menunjukkan bahwa karyawan setuju dengan iklim komunikasi pada organisasi baik dan karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi dan menghasilkan kinerja yang tinggi pula.

**TABEL I**

**Hasil Pengujian Koefisien Parameter**

<b>Variabel Terukur</b>	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Keterangan</b>
Iklm Komunikasi Organisasi → Komitmen Organisasional	0,485636	Positif
Iklm Komunikasi Organisasi → Kinerja Karyawan	0,641544	Positif
Komitmen Organisasional → Kinerja Karyawan	0,358803	Positif

Sumber : Data Penelitian

Nilai koefisien parameter pada hubungan antara Iklm Komunikasi Organisasi dan Komitmen organisasional dalah sebesar 0,485. Hal ini menunjukkan bahwa Iklm Komunikasi Organisasi memiliki pengaruh positif sebesar 0,485 terhadap Komitmen Organisasional, dimana peningkatan pada Iklm Komunikasi Organisasi akan berdampak pada peningkatan Komitmen Organisasional. Nilai koefisien parameter pada hubungan antara Iklm Komunikasi Organisasi dan Kinerja Karyawan adalah sebesar 0,641. Hal ini menunjukkan bahwa Iklm Komunikasi Organisasi memiliki pengaruh positif sebesar 0,641 terhadap Kinerja Karyawan, dimana peningkatan pada Iklm Komunikasi Organisasi berdampak pada peningkatan Kinerja Karyawan. Nilai koefisien parameter pada hubungan antara Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan adalah sebesar 0,358. Hal ini menunjukkan bahwa Komitmen Organisasional memiliki pengaruh positif sebesar 0,358 terhadap Kinerja Karyawan, dimana peningkatan pada Komitmen Organisasional berdampak pada peningkatan Kinerja Karyawan. Pengaruh tidak langsung iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen organisasional menunjukkan nilai koefisien pengaruh sebesar 0,229. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa komitmen organisasional merupakan mediasi pengaruh iklim komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Hal ini didukung oleh pernyataan responden berdasarkan observasi kuesioner yang menyatakan bahwa responden dapat menyatakan pikirannya dengan jujur dan membangun hubungan yang saling percaya, sehingga kejujuran tersebut dapat membuat karyawan memiliki

ikatan secara emosional ketika bekerja dan dapat membuat karyawan memiliki pengetahuan yang baik terhadap organisasinya. Iklim komunikasi yang baik juga ditunjukkan dari karyawan Bangi yang diajak berdiskusi mengenai semua masalah terkait kebijakan dan dapat berperan serta dalam membuat keputusan yang dapat membuat karyawan turut merasa memiliki Bangi Kopi, sehingga karyawan dapat memberikan pelayanannya yang dapat memenuhi harapan dari konsumen.

Karyawan juga setuju bahwa Bangi Kopi memberikan kesempatan pada karyawan dalam memberikan saran maupun laporan dengan pikiran terbuka, sehingga dapat membuat karyawan merasa dirinya dianggap dan dibutuhkan dalam organisasi dan membuat karyawan merasa sulit untuk meninggalkan Bangi. Dengan begitu karyawan juga berusaha mencari tau apa saja yang menjadi harapan dari konsumen demi masukan maupun saran terhadap Bangi Kopi. Pimpinan tidak hanya mendengar, namun saran dari karyawan juga memungkinkan untuk dilaksanakan sebagai masukan pada organisasi. Hal tersebut dapat membuat karyawan merasa ingin tetap berada dalam organisasi dan dapat mengatur waktu kerjanya dengan efektif.

Sehingga, berkaitan dengan konteks pekerjaan, karyawan juga relatif mudah untuk mendapatkan informasi mengenai segala bentuk yang berhubungan tentang organisasi dari atasannya, sehingga karyawan merasa bahwa dirinya untuk tetap berada dalam organisasi tersebut dan mempertahankan organisasi dengan mengetahui kemauan apa saja dari konsumen yang dapat membangun organisasi. Pernyataan dari hasil observasi kuesioner tersebut dapat diketahui adanya pengaruh dari iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional sebagai variabel mediasi, menunjukkan bahwa hipotesis 4 diterima.

Hasil hubungan ini juga didukung oleh pernyataan Kurniawati (2011) menyatakan bahwa Iklim komunikasi akan sangat berpengaruh dalam berbagai hal, diantaranya kinerja, produktivitas, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan budaya organisasi. Semakin baik iklim komunikasi organisasinya maka semakin baik pula kinerja perusahaan, produktivitas, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan budaya organisasinya. Namun jika iklim komunikasi organisasinya buruk maka yang terjadi adalah sebaliknya. Kinerja perusahaan, produktivitas, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan budaya organisasinya pun akan menjadi buruk juga.

Banyak penelitian yang menemukan hubungan antara iklim komunikasi organisasi dan beberapa output organisasi yang dibahas secara rinci seperti motivasi kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan. Dalam kaitannya, tingkah laku komunikasi tertentu oleh

karyawan dalam organisasi mengarah kepada iklim komunikasi yang mendukung. Sehingga perubahan iklim komunikasi pada gilirannya akan mempengaruhi komitmen yang dimiliki karyawan dan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan, baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh karyawan pada periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal (Pace, dalam Nurul 2008).

Menurut Meyer (dalam Soekidjan 2009), organisasi yang efektif akan terwujud bila organisasi tersebut memiliki karyawan yang berkomitmen. Selain komunikasi, komitmen pada karyawan juga menjadi penguat dalam organisasi. Komitmen organisasional baik yang tinggi maupun rendah akan berdampak pada kinerja karyawan serta organisasi, karena karyawan yang berkomitmen tinggi pada organisasi akan menimbulkan kinerja yang tinggi juga terhadap organisasi. Hal ini juga dikemukakan oleh Rivai (2005) bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Semakin tinggi komitmen organisasional dari karyawan maka akan semakin meningkat kinerja individual karyawan. Kinerja merupakan hasil yang telah dicapai dari yang telah dilakukan dan dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Bastaman (2010) yang berjudul Pengaruh Iklim dan Kepuasan Komunikasi serta komitmen terhadap kinerja pegawai. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa iklim komunikasi organisasi mempengaruhi kinerja karyawan, iklim komunikasi juga mempengaruhi komitmen dan komitmen organisasional juga mempengaruhi kinerja karyawan.

Hal ini juga kuat didukung Pace (2006) yang menyatakan Iklim komunikasi yang positif cenderung meningkatkan dan mendukung komitmen pada organisasi dan iklim komunikasi yang kuat seringkali menghasilkan praktik-praktik pengelolaan dan pedoman organisasi yang lebih mendukung. Hal ini didukung pula oleh Soemirat, Ardianto dan Suminar (1999) bahwa iklim komunikasi organisasi yang positif tidak hanya menguntungkan organisasi namun juga penting bagi kehidupan manusia-manusia di dalam organisasi tersebut terkait kinerja dari karyawan. Iklim komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi. Karyawan yang memiliki kinerja karyawan tinggi akan cenderung memiliki komitmen yang tinggi pula terhadap organisasi. Hal tersebut dikarenakan adanya pengaruh dari iklim komunikasi yang baik terhadap organisasi sehingga



menimbulkan komitmen organisasional yang tinggi pada karyawan yang secara langsung dapat menghasilkan kinerja yang baik dari karyawannya.

## **KESIMPULAN**

Fokus pada penelitian ini adalah pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel pemediasi di Bangi Kopi Surabaya. Dari analisis data serta temuan dari lapang dan intepretasi berdasarkan teori, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel pemediasi.

Berdasar hal tersebut secara keseluruhan, karyawan merasakan iklim komunikasi yang baik pada lingkungan kerja di Bangi Kopi Surabaya. Adanya pengalaman dan persepsi dari karyawan mengenai saling percaya, partisipasi dalam pembuatan keputusan, kejujuran, keterbukaan terhadap komunikasi ke bawah, mendengarkan dalam komunikasi ke atas, serta perhatian pada tujuan-tujuan berkinerja tinggi yang mampu menciptakan iklim komunikasi organisasi yang positif. Hal tersebut mampu mempengaruhi komitmen organisasional dengan baik yang selanjutnya dapat menghasilkan kinerja karyawan dengan baik. Dari hasil uji analisis dapat disimpulkan adanya pengaruh yang signifikan antara iklim komunikasi organisasi terhadap komitmen organisasional sebesar 3,811. Iklim Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan terdapat pengaruh sebesar 7,326. Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan memberikan pengaruh sebesar 2,476. Hal ini menunjukkan bahwa iklim komunikasi yang baik dapat mempengaruhi Komitmen Organisasional yang dimiliki karyawan, sehingga Komitmen Organisasional yang baik tersebut juga dapat memberikan pengaruh pada kinerja karyawan yang baik pula.

Artinya, meningkatnya kinerja karyawan dapat dilihat dari tinggi rendahnya komitmen organisasional yang dimiliki karyawan, dimana komitmen organisasional ini dapat dipengaruhi dari iklim komunikasi organisasi yang baik dari lingkungan kerja. Berarti semakin baik iklim komunikasi organisasi maka semakin tinggi pula komitmen organisasional yang dimiliki karyawan, sehingga dapat menciptakan kinerja karyawan dengan baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Afandi, Richo Usman. 2014. *Pengaruh Café Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pada Stillrod Café Surabaya*. <http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/9500>. Diakses 10 Januari 2017

- Arni, Muhammad. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Bastaman, Mimbar. 2010. Pengaruh Iklim dan Kepuasan Komunikasi serta Komitmen terhadap Kinerja Pegawai. Vol. XXVII. <http://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mimbar/article/view/300> . Diakses pada 2 November 2016.
- Dewi, KHI. 2013. *Pengaruh Lingkungan Fisik, Interaksi Pelanggan- Pelayan, Kecocokan Tema-Makanan Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pelanggan Di House Of Raminten Kotabaru Yogyakarta*. <http://e-journal.uaij.ac.id/1271/3/2MM01568.pdf> . Diakses 10 Desember 2016
- Luthans, F. 2008. *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: Andi Publisher
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Meyer. 2001. *Commitment in the Workplace*. Human Resource Management. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S105348220000053X> . Diakses 28 Agustus 2016
- Mondy, R Wayne, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid 1 Edisi Sepuluh*. Jakarta: Erlangga
- Nurul, Euis B, *Iklim Komunikasi Organisasi Dan Kinerja Karyawan*. <https://euisnurulb.wordpress.com/2008/10/28/iklim-komunikasi-organisasi-dan-kinerja-karyawan/> . Diakses 2 November 2016
- Pace, R. Wayne dan Faules, Don. F. 2006. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: emaja Rosdakarya
- Pace, R. Wayne dan Faules, D.F. 2004. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Schein, Edgar H. 2004. *Organizational Culture and Leadership, Third Edition*, Jossey. San Francisco: Bass Publishers
- Soekidjan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soemirat, dkk. 1999. *Komunikasi Organisasional*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Wright dan Cristhoper. 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua*. Jakarta: PT.INDEKS.