

Pengaruh Iklim Komunikasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Komunikasi Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara

Aulia Rahma Ritonga
Universitas Sumatera Utara
auliarahma@usu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara iklim komunikasi dan kepuasan mahasiswa program studi komunikasi islam UIN-SU. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah iklim komunikasi, kepuasan komunikasi dan Teori Hubungan manusiawi. Data penelitian diperoleh melalui studi pustaka dan studi lapangan melalui teknik survei dengan instrumen kuesioner yang disebarakan kepada 62 responden. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metodologi kuantitatif melalui metode survei. Untuk melihat hubungan di antara kedua variabel di atas, digunakan rumus Koefisien Korelasi Product Moment. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Iklim komunikasi yang berlangsung pada program studi Magister Komunikasi Islam UIN-SU, berjalan dengan baik. Kepuasan mahasiswa magister Komunikasi Islam UIN-SU juga dinyatakan cukup puas. Hubungan antara iklim komunikasi dan kepuasan mahasiswa juga menunjukkan angka yang signifikan dengan tingkat hubungan yang kuat, yaitu 0,647 karena terletak di antara 0,60 – 0,799 pada skala Guilford.

Kata kunci: *Iklim komunikasi, Kepuasan komunikasi,*

Pendahuluan

Setiap manusia memiliki komponen internal, menyangkut bagaimana sikap, ajaran, nilai dan perasaan, serta komponen eksternal mengenai lingkungan atau iklim. Iklim merupakan suatu keadaan ataupun kondisi dan rangsangan dari luar yang mempengaruhi individu, hal tersebut meliputi pengaruh fisik, sosial dan intelektual. Iklim bermula pada hubungan dalam satu situasi sebagaimana pengaruh daripada pengalaman kepada orang-orang dalam situasi tertentu berinteraksi dengan orang lain. Berlangsungnya komunikasi interpersonal yang baik dalam suatu organisasi akan menciptakan hubungan atau iklim yang baik pula dalam pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi interpersonal dianggap paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat maupun perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis yaitu berupa percakapan.

Iklim komunikasi sebuah organisasi penting karena dapat mempengaruhi bagaimana cara hidup kita, kepada siapa kita berbicara, siapa yang kita sukai, bagaimana perasaan kita, bagaimana kegiatan kerja kita, bagaimana perkembangan kita, apa yang telah kita capai dan bagaimana cara kita menyesuaikan diri dengan organisasi. (Mulyana, 2005; liliweri, 2011). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa iklim komunikasi dalam

organisasi mempunyai andil yang sangat besar dalam suatu lingkup organisasi. Iklim komunikasi yang positif akan dapat meningkatkan kinerja dan mendukung komitmen setiap individu pada organisasinya yang pada akhirnya akan berujung kepada pencapaian tujuan yang lebih baik. Sebaliknya jika iklim komunikasi dalam suatu organisasi tidak berjalan dengan baik maka tingkat produktivitas maupun kinerja individu akan berlangsung dengan tidak baik yang pada akhirnya tujuan organisasi tidak tercapai dengan baik pula.

Kepuasan organisasi menurut Redding (Dalam Muhammad, 2009: 88) adalah semua kepuasan seorang karyawan mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Konsep kepuasan ini memperkaya ide iklim komunikasi. Iklim mencakup kepuasan anggota organisasi terhadap informasi yang tersedia. Kepuasan dalam pengertian ini menunjukkan kepada bagaimana informasi yang tersedia memenuhi persyaratan permintaan anggota organisasi akan tuntutannya bagi informasi, dari siapa datangnya, cara penyebarluasannya, bagaimana diterima, diproses dan apa respons orang yang menerima. Kepuasan komunikasi adalah satu fungsi dari apa yang seorang dapatkan dengan apa yang dia harapkan. Kepuasan komunikasi tidaklah terikat pada konsepsi efektivitas pesan.

Berdasarkan pengamatan peneliti Program Studi Magister Komunikasi Islam UINSU belum memiliki iklim komunikasi organisasi yang dalam artian baik. Masing-masing individu hanya terfokus pada pekerjaan maupun tugasnya masing-masing, interaksi antara pihak manajemen dengan mahasiswa belum berjalan dengan baik, manajemen dan dosen kurang melibatkan mahasiswa dalam menentukan keputusan sehingga tidak menimbulkan kepuasan yang baik pada diri mahasiswa/i. Program Studi Magister Komunikasi Islam UINSU sebagai salah satu organisasi atau lembaga pendidikan haruslah menciptakan iklim komunikasi yang baik. Individu-individu yang berada pada tataran manajemen maupun tataran mahasiswa harus banyak melakukan komunikasi yang bersifat terbuka. Sehingga informasi yang penting dan berkaitan dapat diperoleh ataupun diketahui dengan baik.

Program Studi Magister Komunikasi Islam UINSU sebagai salah satu lembaga pendidikan harusnya bisa menciptakan iklim komunikasi yang positif dan kondusif. Pimpinan dan karyawan yang berada pada tataran manajemen harus melakukan komunikasi yang bersifat kondusif dan terbuka terhadap mahasiswanya. Jika hal ini dilakukan maka informasi-inormasi yang penting dan berkaitan dengan keperluan studi dapat diperoleh ataupun diketahui dengan lengkap dan mudah. Selain itu mahasiswa juga diharuskan menginformasikan segala sesuatu yang berkaitan dengan pencapaian studi mereka. kondisi seperti ini membutuhkan iklim komunikasi yang positif, kondusif dan terbuka. Berdasarkan hal di atas peneliti ingin mengetahui lebih jauh bagaimana iklim

komunikasi yang terjadi di Program Studi Magister Komunikasi Islam UINSU, yakni antara dosen dan mahasiswa, sebab iklim komunikasi ini diperlukan untuk menimbulkan kepuasan pada diri mahasiswa. Oleh karena itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian masalah ini dengan judul Bagaimana Pengaruh Iklim komunikasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Magister Komunikasi Islam UINSU.

Tinjauan Literatur

Wayne Pace (1983) memberikan definisi iklim komunikasi sebagai “*The communication climate is a composite of human behaviors, perceptions of events, responses of employees to one another, expectations, interpersonal conflicts, and opportunities for growth in organization*”. Berarti iklim komunikasi adalah gabungan dari perilaku manusia, persepsi terhadap peristiwa, tanggapan dari satu individu terhadap individu lainnya, harapan, konflik interpersonal, dan peluang untuk berkembang dalam organisasi. Sementara itu, Redding (Dalam Muhammad, 2009:85) mengemukakan lima dimensi penting dari iklim komunikasi tersebut. *Pertama*, *Suppotiveness*, atau bawahan mengamati bahwa hubungan komunikasi mereka dengan atasan membantu mereka membangun dan menjaga perasaan diri berharga dan penting. *Kedua*, partisipasi membuat keputusan. *Ketiga*, kepercayaan, dapat dipercaya dan dapat menyimpan rahasia. *Keempat*, keterbukaan dan keterusterangan. *Kelima*, tujuan kinerja yang tinggi, pada tingkat mana tujuan kinerja dikomunikasikan dengan jelas kepada anggota organisasi.

Iklim mencakup bagaimana tingkat kepuasan anggota organisasi terhadap informasi yang tersedia. Sedangkan kepuasan komunikasi organisasi menurut Redding (Dalam Muhammad, 2009: 87-88) merupakan semua tingkat kepuasan individu mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Konsep kepuasan ini memperkaya ide iklim komunikasi. Kepuasan dalam pengertian ini menunjukkan kepada dan bagaimana informasi yang tersedia memenuhi persyaratan permintaan anggota organisasi tuntutan bagi informasi, dari siapa datangnya, cara disebarluaskan, bagaimana diterima, diproses dan seperti apa respon yang menerima. Kepuasan komunikasi muncul dari tujuh kombinasi faktor-faktor berikut: Kepuasan dengan pekerjaan, Kepuasan dengan ketepatan informasi, Kepuasan dengan kemampuan seseorang yang menyarankan penyempurnaan, Kepuasan dengan efisiensi bermacam-macam saluran komunikasi, Kepuasan dengan kualitas media, Kepuasan dengan cara komunikasi teman sejawat, Kepuasan dengan keterlibatan dalam komunikasi organisasi sebagai suatu kesatuan. (Muhammad, 2009: 88-89).

Metodologi

Penelitian ini tergolong penelitian kuantitatif, dengan pendekatan korelasional. Secara umum penelitian kuantitatif diartikan sebagai suatu penelitian yang menggunakan

alat bantu statistik sebagai hal paling utama dalam memberikan gambaran atas suatu peristiwa atau gejala (Kholil, 2006: 110). Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis tabel tunggal, analisis tabel silang, dan uji hipotesis. Teknik analisis data ini digunakan untuk menguji hubungan variabel bebas dengan variabel terikat (Arikunto, 1998). Adapun metode yang digunakan adalah *korelasi pearson product moment*. Untuk mengetahui hubungan tinggi atau rendahnya kedua variabel berdasarkan nilai r (koefisien korelasi) digunakan interpretasi angka. Sementara itu, untuk mengetahui berapa persen besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan dengan mengkuadratkan nilai *koefisien korelasi product moment* (r_{xy}) dan dikalikan dengan 100% (Suherman, 2012: 58-59).

Pembahasan

Prinsip dan keahlian berkomunikasi dalam organisasi amat penting untuk diketahui. Tidak dapat dipungkiri bahwa kedudukan komunikasi dalam sebuah organisasi sangatlah penting dalam rangka memudahkan setiap orang yang ada dalam suatu organisasi dapat melaksanakan tujuan yang sudah ditetapkan dengan lebih efektif dan efisien. Komunikasi yang dibangun antar individu dalam organisasi baik antara atasan-bawahan dalam hal ini dosen dan mahasiswa atau sebaliknya dan juga antara sesama mahasiswa akan melahirkan hubungan yang lebih baik di antara mereka, sehingga hubungan mereka bersifat lebih manusiawi. Hubungan manusiawi yang berjalan dengan baik akan meningkatkan sumber daya dan juga produktivitas dalam organisasi. Hubungan manusiawi merupakan awal mula terbentuknya iklim komunikasi organisasi. Hubungan manusiawi yang terjalin dengan baik akan melahirkan iklim komunikasi yang baik pula, sebaliknya apabila hubungan manusiawi tidak terjalin dengan baik maka akan menciptakan iklim komunikasi yang tidak baik pula.

Berdasarkan penelitian ini diperoleh gambaran bahwa Iklim Komunikasi mahasiswa Program Studi Magister Komunikasi Islam UINSU secara umum cukup kondusif dan berjalan baik, sehingga dapat menimbulkan kepuasan yang cukup baik. Uji hipotesis dihitung dengan menggunakan koefisien korelasi *Pearson product moment*, hasil yang diperoleh adalah 0,647. Angka tersebut adalah koefisien korelasi, yang menunjukkan hubungan kuat di antara variabel X dan variabel Y karena terletak antara 0,60 – 0,799 pada skala Guilford. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Iklim Komunikasi dan Kepuasan Mahasiswa. Korelasi antara Iklim Komunikasi dan Kepuasan Mahasiswa diperoleh dengan angka 0,647. Menunjukkan bahwa korelasi positif, yang berarti semakin baik Iklim Komunikasi maka semakin baik pula Kepuasan Mahasiswa. Dari tabel diatas, diketahui bahwa $r = 0,647$ dan $p = 0,01$. Dengan demikian, maka pengaruh variabel X dengan Y secara statistik dapat dikatakan signifikan. Dimana H_a diterima dan H_o ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat

pengaruh yang signifikan antara Iklim Komunikasi dan Kepuasan Mahasiswa. Sedangkan untuk peramalan indeks korelasi yang menentukan besarnya pengaruh variabel X (Iklim Komunikasi) terhadap variabel Y (Kepuasan Mahasiswa) adalah sebesar 41,8 % dan terdapat 58,2 % faktor-faktor lain yang tidak diukur pada penelitian ini.

Hubungan antara iklim komunikasi dan kepuasan mahasiswa menunjukkan angka yang signifikan, yaitu 0,01. Dengan tingkat hubungan yang kuat, yaitu 0,647 karena terletak di antara 0,60 – 0,799 pada skala *Guilford*. Hal ini berarti iklim komunikasi membentuk hubungan yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara itu pengaruh antara iklim komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 41,8%. Angka tersebut diperoleh melalui koefisien determinan dengan mengkuadratkan koefisien korelasi dikalikan 100%.

Dalam penelitian ini, indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur iklim komunikasi adalah: keterbukaan dalam komunikasi, kejujuran, kepercayaan, pembuatan keputusan partisipatif dan mendengarkan dalam komunikasi ke atas. Secara umum pola interaksi yang berlangsung, baik antar sesama mahasiswa maupun antara mahasiswa dengan dosen cukup berjalan baik. Mahasiswa saling terbuka dalam berinteraksi sehingga kedekatan personal di antara mahasiswa semakin akrab, hangat dan baik. Begitu juga keterbukaan dosen kepada mahasiswa dalam berkomunikasi, seperti berdiskusi mengenai tugas atau masalah lainnya. Informasi-informasi yang disampaikan oleh dosen kepada mahasiswa disampaikan dengan baik dan dengan akurasi yang baik, begitu juga halnya pertukaran informasi antar sesama mahasiswa. Dengan akurasi atau kejujuran informasi tersebut, maka muncul kepercayaan di antara sesama mahasiswa, kepercayaan terhadap dosen dan kepercayaan akan informasi yang disampaikan.

Pada indikator lain pihak manajemen Program Studi Komunikasi Islam UINSU kurang melibatkan mahasiswa dalam menentukan suatu keputusan yang akan ditetapkan. Manajemen seharusnya merangkul mahasiswa dalam menentukan kebijakan-kebijakan organisasi yang akan ditetapkan, karena mahasiswa juga merupakan bagian UIN-SU sebagai satu kesatuan. Mahasiswa seharusnya dilibatkan dalam penentuan kebijakan-kebijakan tersebut, karena kebijakan-kebijakan itu nantinya juga akan diikuti dan dipatuhi oleh mahasiswa itu sendiri.

Iklim komunikasi yang kondusif merupakan satu keharusan bagi setiap anggota yang terlibat dalam sebuah organisasi yang akan memberikan energi maupun dorongan untuk beraktivitas dan berkarya guna mencapai tujuan organisasi yang baik. Setiap organisasi baik komersil dan non-komersil memiliki tujuan yang ingin dicapai. Tentu suatu organisasi sangat membutuhkan kerja sama yang baik di antara sumber daya yang terdapat dalam organisasi tersebut. Dalam konteks demikian, sejatinya pimpinan dalam hal ini Pihak manajemen dan dosen memainkan peran penting dalam terciptanya iklim

komunikasi yang kondusif. Pimpinan harus memberikan keterbukaan dan pengayoman kepada seluruh elemen termasuk mahasiswa sehingga mereka dapat memfokuskan dirinya kepada proses pekerjaannya (belajar).

Selain peran penting manajemen dan dosen, iklim komunikasi yang kondusif akan tercipta apabila timbul saling pengertian dan pemahaman sesama individu yang terlibat dalam aktivitas di suatu organisasi. Melalui sikap saling pengertian dan saling memahami ini, akan timbul dan berkembang kreativitas sumber daya manusia, suasana belajar yang kondusif maupun keterbukaan dalam berkomunikasi. Menurut pandangan peneliti, kondisi seperti inilah yang mampu mengaktualisasikan setiap potensi diri mahasiswa Program Studi Magister Komunikasi Islam UINSU sehingga mengarah kepada terciptanya suasana belajar mengajar yang positif.

Kepuasan mahasiswa adalah kepuasan yang diperoleh dan dinikmati dalam proses belajar dan interaksi. Kepuasan diperoleh berdasarkan proses interaksi atau iklim komunikasi yang berlangsung dalam organisasi. Kepuasan yang bernilai positif menunjukkan bahwa iklim komunikasi yang berlangsung dalam suatu organisasi berjalan dengan baik pula. Kepuasan yang baik akan menghasilkan tujuan akhir yang baik, sebaliknya kepuasan yang tidak baik akan menghasilkan akhir yang tidak baik pula.

Berdasarkan penelitian ini, kepuasan yang diperoleh oleh mahasiswa cukup baik. Kepuasan tersebut seperti kepuasan akan interaksi dengan teman sesama mahasiswa dan dosen. Dengan terciptanya interaksi yang positif, terbuka, hangat dan kondusif membuat mahasiswa merasa puas terhadap proses interaksi yang berlangsung. Proses interaksi yang positif seperti ini secara tidak langsung membuat mahasiswa memperoleh informasi yang cukup, sesuai dengan keperluan dan dengan akurasi yang baik. Informasi yang mereka peroleh melalui dosen dapat diperoleh dengan baik, dosen terbuka kepada mahasiswa untuk berdiskusi dan bertukar informasi. Informasi yang diperoleh melalui sesama mahasiswa juga dapat diperoleh dengan baik dikarenakan adanya keterbukaan di antara mereka. Hubungan baik, akrab dan hangat yang tercipta di antara dosen dengan mahasiswa maupun di antara sesama mahasiswa membuat informasi yang mereka sampaikan tidak asal-asalan tetapi disampaikan dengan baik dan dengan akurasi yang baik pula, sehingga mahasiswa merasa puas dengan informasi yang mereka terima.

Informasi tidak hanya diperoleh melalui dosen ataupun sesama mahasiswa saja. Informasi juga diperoleh melalui saluran komunikasi atau media yang tersedia. Tetapi kenyataan di lapangan, media tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan efisien, seperti; jurnal, majalah dinding, jaringan internet, perpustakaan dan media pendukung lainnya. Kualitas dan kuantitas yang kurang baik membuat mahasiswa tidak dapat menggunakan media yang sudah ada dengan efisien dan efektif. Mahasiswa pada akhirnya merasa kurang puas dengan ketersediaan media yang sudah ada. Diperlukan

evaluasi oleh pihak Program Studi Magister Komunikasi Islam UINSU untuk lebih meningkatkan kualitas media pembelajaran, agar lebih membantu mahasiswa memenuhi kebutuhan mereka akan informasi-informasi.

Mahasiswa sebagai satu kesatuan organisasi juga harus dilibatkan secara keseluruhan oleh, seperti melibatkan mahasiswa pada kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Prodi. Melalui kegiatan ini mahasiswa akan merasa lebih dihargai, selain itu juga akan mendekatkan mahasiswa dengan pihak manajemen dan dosen. Program Studi Magister Komunikasi Islam UINSU seharusnya juga merangkul mahasiswa dalam menentukan kebijakan-kebijakan yang akan mereka tetapkan. Pada kenyataannya, Prodi kurang melibatkan mahasiswa pada kegiatan-kegiatan tersebut, Prodi juga kurang merangkul mahasiswa pada penentuan keputusan yang akan mereka tetapkan. Hal seperti ini pada akhirnya dapat menimbulkan perasaan kurang puas pada diri mahasiswa, mereka merasa kurang dilibatkan dalam organisasi secara keseluruhan.

Kepuasan pada akhirnya akan memberikan perasaan pada mahasiswa sejauh mana mereka dihargai sebagai bagian dalam suatu organisasi. Dosen dan pihak manajemen merupakan elemen terpenting dalam organisasi untuk menciptakan kepuasan tersebut, meskipun tidak menutup kemungkinan mahasiswa lain sebagai indikator kepuasan tersebut, dalam hal ini kepuasan akan proses komunikasi antar mahasiswa (horizontal communication). Mahasiswa juga makhluk sosial yang membutuhkan orang lain (mahasiswa lain) dalam berlangsungnya proses sosial di antara mereka. Tetapi dosen dan pihak prodi memegang peran yang lebih besar pada terciptanya kepuasan mahasiswa, kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan akan pemenuhan informasi dan saluran pembelajaran. Sejalan dengan penelitian tersebut, bahwa iklim komunikasi memiliki pengaruh yang kuat dalam menghasilkan kepuasan individu yang terdapat pada suatu organisasi. Sehingga secara umum hasil dari pada penelitian yang dilakukan suwardi memiliki kesamaan dengan hasil penelitian ini. Penelitian ini semakin mempertegas bahwa iklim komunikasi yang baik akan berakhir pada kepuasan yang baik pula. Iklim komunikasi dan kepuasan komunikasi mempunyai tingkat hubungan yang kuat dengan pengaruh yang cukup besar.

Berdasarkan hasil penelitian ini, sejatinya masih banyak faktor yang dapat dikembangkan untuk menggali iklim komunikasi dan kepuasan mahasiswa Program Studi Magister Komunikasi Islam UINSU. Mengingat terbatasnya kemampuan dana dan waktu peneliti, maka keseluruhan faktor-faktor internal dan eksternal fenomena iklim komunikasi dan kepuasan mahasiswa di Program Studi Magister Komunikasi Islam UINSU belum tergali secara maksimal. Dengan demikian masih mungkin dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui masalah-masalah iklim komunikasi dan kepuasan mahasiswa di Program Studi Magister Komunikasi Islam UINSU.

Kesimpulan

Iklim komunikasi antara mahasiswa dengan dosen yang berlangsung pada Program Studi Magister Komunikasi Islam UINSU berjalan baik. Hubungan antara iklim komunikasi dan kepuasan mahasiswa menunjukkan angka yang signifikan, yaitu 0,01. Dengan tingkat hubungan yang kuat, yaitu 0,647 karena terletak di antara 0,60 – 0,799 pada skala *Guilford*. Hal ini berarti iklim komunikasi membentuk hubungan yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa. Sementara itu pengaruh antara iklim komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 41,8%. Angka tersebut diperoleh melalui koefisien determinan dengan mengkuadratkan koefisien korelasi dikalikan 100%. Mahasiswa menyatakan bahwa arus komunikasi di antara dosen dengan mahasiswa berjalan lancar, komunikasi yang berlangsung saling terbuka dan akrab. Begitu juga proses komunikasi di antara sesama mahasiswa (*horizontal communication*) juga berjalan dengan baik. Kepuasan mahasiswa dalam hal proses interaksi di antar sesama mahasiswa maupun dengan dosen menurut mahasiswa cukup puas. Namun mahasiswa merasa kurang puas pada aspek sarana dan prasana yang tersedia, seperti toilet, kantin, ruang belajar hingga media pendukung proses pembelajaran. Selain itu, pengaruh antara iklim komunikasi terhadap kepuasan mahasiswa menunjukkan hasil yang positif, dimana semakin baik Iklim Komunikasi yang tercipta maka semakin baik pula Kepuasan yang timbul pada mahasiswa.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendektan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kholil, Syukur. (2006). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Ciptapustaka Media.
- Liliweri. (2011). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mulyana, Deddy (Ed). (2005). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy (Ed). (2005). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pace, Wayne. (1983). *Organizational Communication Foundation For Human Resource Development*. USA: Prentice-Hall,Inc.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendy (Ed). (2005). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.