See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/327631445>

Pengantar Manajemen

Book · September 2018

CITATIONS

0

READS

26

2 authors:

Dedy Ansari Harahap

Universitas Islam Sumatera Utara

13 PUBLICATIONS 6 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

Dita Amanah

State University of Medan

36 PUBLICATIONS 3 CITATIONS

[SEE PROFILE](#)

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:

ANALISIS SIKAP PENGGUNA JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING BADAN ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA [View project](#)

PENGANTAR MANAJEMEN

Buku Pengantar Manajemen ini didesain untuk memperkenalkan mahasiswa tentang manajemen dalam buku Pengantar Manajemen yang didukung berbagai teori dan pendapat ahli, serta rujukan bagi dosen pengampu mata kuliah Pengantar Manajemen. Selain itu di dalam buku ini setiap babnya diakhiri ringkasan, pertanyaan dan glosarium. Buku ini diharapkan menjadi rujukan pada mata kuliah Pengantar Manajemen yang terdiri dari sepuluh bab yaitu: Dasar-dasar Manajemen, Sejarah dan Teori Manajemen, Manajemen dan Lingkungannya, Budaya Organisasi dan Perubahan, Manajemen Strategik, Pengambilan Keputusan, Manajemen Sumberdaya Manusia, Motivasi, Kepemimpinan dan Komunikasi.

Dedy Ansari Harahap adalah dosen pada program studi manajemen di Universitas Islam Sumatera Utara, memiliki pengalaman profesional selama lebih dari 10 tahun di bidang perbankan. Menyelesaikan S1 pada Fakultas Pertanian Jurusan Agonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tahun 1994-1998, Menyelesaikan S2 pada program Magister Manajemen Jurusan Manajemen Pemasaran Universitas Syiah Kuala Banda Aceh tahun 2004-2008. Sekarang sedang menempuh pendidikan S3 melalui beasiswa BUDI-DN tahun 2016 pada Program Doktor Ilmu Manajemen jurusan Pemasaran di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.

Dita Amanah adalah dosen jurusan manajemen pemasaran di Universitas Negeri Medan, Sumatera Utara. Menyelesaikan S1 Bachelor of Business Administration (BBA) di Universiti Kebangsaan Malaysia tahun 1992-1996, Menyelesaikan S2 Master of Business Administration (MBA) di Universiti Kebangsaan Malaysia tahun 1997-1999. Sekarang sedang menempuh pendidikan S3 melalui beasiswa BUDI-DN tahun 2016 pada Program Doktor Ilmu Manajemen jurusan Pemasaran di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia melalui beasiswa BUDI-DN tahun 2016.

Pengantar Tinggi - Manajemen

ISBN 978-602-289-415-5

9 786022 894155

Harga P. Jawa Rp 30.000,00

Penerbit **ALFABETA**

Jl. Cempaka Putih No. 100 Bandung

Telp. 022-2008822 Fax. 022-2020973

e-mail: alfabetabdg@yahoo.co.id

website: www.alfabeta.com

ISBN: 978-602-289-415-5

Dedy Ansari Harahap
Dita Amanah

PENGANTAR MANAJEMEN

Dedy Ansari Harahap
Dita Amanah

PENGANTAR MANAJEMEN

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, yang telah memberikan kenikmatan, hidayah, taufik dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan buku ini. Sholawat beriring salam saya persembahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, semoga kita mendapatkan syafaatnya di yaumul akhir. Aamiin Yaa Robbal Alamin.

Buku ini disusun dengan harapan dapat digunakan untuk mahasiswa dan dosen, khususnya bagi mahasiswa yang mengambil mata kuliah pengantar manajemen dan utamanya bagi dosen yang mengampu mata kuliah pengantar manajemen. Efektifitas sebuah buku yang akan dipelajari bagi masyarakat umum, manajer, mahasiswa dan dosen dan tidak berlebihan namun ringkas dan praktis sehingga memudahkan bagi pembaca dalam mempelajari manajemen. Banyak orang dengan mudah merangkai istilah manajemen dengan permasalahan yang akan dipecahkan sehingga menimbulkan banyak makna dan esensi dasar manajemen itu sendiri. Oleh karena itu, dalam buku ini diyakini bahwa para pembaca akan memahami karakteristik ilmu dan seni manajemen secara mendasar.

Penulis mencoba menunjukkan kepada pembaca secara terstruktur dasar manajemen, sejarah dan teori manajemen sehingga memudahkan pembaca memahami dan mengerti tentang manajemen. Tidak hanya dalam bentuk kalimat-kalimat, pendapat dari para ahli manajemen serta penulis juga menjelaskan berbagai hal mengenai manajemen dengan berbagai gambar dan tabel.

Buku ini secara khusus ditujukan untuk mahasiswa, dosen, manajer dan masyarakat umum. Diharapkan dapat membantu mahasiswa dalam mengikuti mata kuliah Pengantar Manajemen, bagi dosen pengampu mata kuliah Pengantar Manajemen dan bagi mamajer maupun masyarakat memahami sumberdaya manusia, organisasi, kepemimpinan, motivasi dan komunikasi.

Penulis ucapkan banyak terima kasih pada berbagai pihak yang membantu dalam pembuatan buku ini. Penulis menyadari bahwa dalam buku ini masih jauh dari sempurna serta banyak kelemahan dan kesalahan. Semua tak terlepas dari keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Untuk itu penulis sangat menghargai kritik dan saran pembaca atas perbaikan buku ini. Atas segala kesalahan dan kelemahan buku ini kami

memohon maaf sebesar-besarnya, semoga dalam penerbitan buku selanjutnya dapat dibuat lebih sempurna.

Bandung, 20 Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB 1 DASAR-DASAR MANAJEMEN	1
1.1 Pengertian Manajemen	2
1.1.1 Pengertian	2
1.1.2 Etimologi	2
1.1.3 Pengertian dan Batasan Manajemen	2
1.2 Fungsi dan Proses Manajemen	3
1.3 Sarana Manajemen.....	4
1.4 Prinsip Manajemen	5
1.5 Piramida Kekuasaan dan Jenjang Manajemen.....	5
1.6 Peran-Peran Manajer.....	6
1.7 Keterampilan (<i>Skill</i>) Yang Dituntut Bagi Seorang Manajer ..	7
1.8 Bidang-Bidang Manajemen	8
1.9 Proses Manajemen Indonesia.....	9
1.10 Birokrasi dalam Organisasi Indonesia	10
1.11 Perilaku Manusia Indonesia dalam Organisasi Manajemen ..	11
1.12 Faktor Budaya dalam Organisasi dan Manajemen Indonesia	12
Rangkuman	15
Pertanyaan	16
Glossarium.....	16
BAB 2 SEJARAH DAN TEORI MANAJEMEN	17
2.1 Sejarah Manajemen.....	18
2.1.1 Pra Manajemen Ilmiah.....	18
2.1.2 Revolusi Industri.....	18
2.2 Perkembangan Ilmu Manajemen	19
2.3 Teori Manajemen	20
2.4 Kelompok Pemikiran dalam Ilmu Manajemen	20
2.4.1 Manajemen Klasik	20
2.4.1.1 Manajemen Ilmiah atau Saintifik.....	21
2.4.1.2 Teori Organisasi Klasik	23
2.4.2 Manajemen Hubungan Manusiawi	27
2.4.3 Manajemen Modern	30
2.4.3.1 Perilaku Organisasi	30
2.4.3.2 Manajemen Kuantitatif	30
2.5 Teori Manajemen Kontemporer.....	31
2.5.1 Pendekatan Sistem	31
2.5.2 Pendekatan Kontingensi	32
2.6 Beberapa isu-isu Kontemporer Seputar Perkembangan	
Ilmu Manajemen	32
Rangkuman	34
Pertanyaan	35
Glossarium.....	35

BAB 3 MANAJEMEN DAN LINGKUNGANNYA.....	36
3.1 Lingkungan Eksternal Perusahaan.....	37
3.1.1 Pendekatan Ekonomi Industri.....	37
3.1.2 Pendekatan Kekuatan Persaingan Porter	38
3.1.3 Meramalkan Kondisi Eksternal Masa Depan.....	40
3.2 Lingkungan Umum dan Khusus Perusahaan	42
3.3 Lingkungan Internal Perusahaan	42
3.3.1 Proses Analisis Lingkungan Internal	43
3.3.2 Pendekatan dalam Mengidentifikasi Variabel Internal.....	43
3.3.3 Pendekatan Dalam Mengevaluasi Variabel Internal.....	46
3.3.4 Anaalisis Internal Untuk Menciptakan <i>Sustainable Competitive Advantage</i>	46
3.4 Hubungan Lingkungan dan Organisasi.....	47
3.4.1 Usaha Mempengaruhi Lingkungan Eksternal Mikro.....	48
3.4.2 Peramalan (<i>Forecasting</i>) dan Lingkungan Eksternal Makro..	48
Rangkuman.....	50
Pertanyaan	50
Glossarium.....	51
BAB 4 BUDAYA ORGANISASI DAN PERUBAHAN	52
4.1 Budaya Organisasi	53
4.2 Elemen Budaya Organisasi	61
4.3 Proses Terbentuknya Budaya Organisasi	63
4.4 Budaya Organisasi : Aktiva dan Kewajiban	65
4.5 Penghalang Budaya Organisasi	66
4.6 Resistensi Perubahan	68
4.7 Perubahan Organisasi dan Isu Kepemimpinan Transformasional	72
4.8 Isu Organisasi Pembelajaran Dalam Konteks Perubahan Organisasi	74
4.9 Peran Sistem Pembelajaran Dalam Proses Perubahan.....	77
4.10 Peran Kepemimpinan Transformasional Dalam Mensukseskan Perubahan Organisasi	79
Rangkuman.....	81
Pertanyaan	82
Glossarium.....	82
BAB 5 MANAJEMEN STRATEGIK	83
5.1 Strategik	84
5.2 Pengertian Strategik.....	86
5.3 Pengertian Manajemen Strategik	87
5.4 Manfaat Manajemen Strategik.....	88
5.5 Ciri-Ciri Proses Manajemen Strategik	89
5.6 Model Manajemen Strategik.....	89
5.7 Proses Manajemen Strategik.....	93
5.8 Teknik-teknik untuk menganalisis keputusan strategik.....	94
Rangkuman.....	96
Pertanyaan	97
Glossarium.....	97
BAB 6 PENGAMBILAN KEPUTUSAN	98
6.1 Dasar-Dasar Pembuatan Keputusan.....	99

6.2	Jenis-Jenis Keputusan	99
6.3	Pertanggungjawaban bagi pembuatan keputusan organisasi .	100
6.4	Unsur-unsur situasi atau keadaan keputusan	100
6.4.1	Tujuan-Tujuan Yang Harus Dicapai	101
6.5	Proses Pembuatan Keputusan	101
6.6	Kondisi Pembuatan Keputusan	103
6.7	Perangkat-Perangkat dalam Pembuatan Keputusan	104
	Rangkuman	105
	Pertanyaan	106
	Glossarium	106
BAB 7	MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA	108
7.1	Pendahuluan	108
7.2	Pengertian MSDM	108
7.3	Peran MSDM	109
7.4	Model MSDM	110
7.5	Prinsip-Prinsip Pengelolaan MSDM	111
7.6	Fungsi dan Peran MSDM	112
7.7	Fungsi Operasional MSDM	114
7.8	Peran Strategik MSDM	115
7.9	Paradigma Lama MSDM	116
7.10	Paradigma Baru MSDM	117
7.11	Manfaat Penerapan MSDM	118
7.12	Tantangan MSDM	118
7.13	Peran MSDM untuk meraih keunggulan kompetitif	120
	Rangkuman	121
	Pertanyaan	122
	Glossarium	122
BAB 8	MOTIVASI	123
8.1	Pengertian Motivasi	124
8.2	Teori-Teori Motivasi	124
8.2.1	Motivasi Individu	124
8.2.2	Jenis dan Bentuk Motivasi	128
8.3	Hubungan Desain Pekerjaan dengan Motivasi	136
8.4	Hubungan Motivasi dengan Sistem Upah	140
8.5	Sistem Balas Jasa yang Efektif untuk Memotivasi Pekerja ...	142
8.6	Pengembangan Insentif dalam Memotivasi Pekerja	147
	Rangkuman	149
	Pertanyaan	150
	Glossarium	150
BAB 9	KEPEMIMPINAN	151
9.1	Pendahuluan	153
9.2	Pengertian Kepemimpinan	153
9.3	Teori Kepemimpinan	153
9.4	Kepemimpinan Formal dan Informal	154
9.5	Tipe Kepemimpinan	155
9.6	Etika Kepemimpinan	156
9.7	Kepemimpinan Spiritual Tanpa Agama	157
9.8	Kepemimpinan Spiritual Berdasarkan Agama	

	Kepemimpinan dalam Islam	158
9.9	Kepemimpinan Inspirasional	161
9.10	Memimpin Diri Sendiri	165
9.11	Isu-isu Kontemporer Kepemimpinan.....	166
9.12	Kepemimpinan Abad 21	168
	Rangkuman	171
	Pertanyaan	172
	Glossarium.....	173
BAB 10	KOMUNIKASI	174
10.1	Pengertian Komunikasi.....	175
10.2	Teori Komunikasi	175
10.3	Fungsi Komunikasi	181
10.4	Jenis Komunikasi.....	184
10.5	Proses Komunikasi	185
10.6	Model-Model Komunikasi.....	186
10.7	Komunikasi yang Efektif	193
10.8	Komunikasi dalam Organisasi	193
10.9	Teori Komunikasi Organisasi	196
10.10	Fungsi Komunikasi dalam Organisasi	198
	Rangkuman	199
	Pertanyaan	200
	Glossarium.....	200
DAFTAR PUSTAKA	.....	201

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Bagan Fungsi Manajemen.....	3
Gambar 1.2 Piramida Jenjang Manajemen.....	6
Gambar 2.1 Perspektif sistem dalam manajemen.....	31
Gambar 3.1 Lima kekuatan kompetisi Michael Porter keunggulan kompetitif	38
Gambar 3.2 Perbandingan <i>Forecast</i> dan <i>Scenario</i>	40
Gambar 3.3 Mental Map of Reality	41
Gambar 3.4 Rantai Nilai	45
Gambar 4.1 Bagaimana Budaya Organisasi Dibentuk	56
Gambar 4.2 Tiga Tingkatan Budaya Organisasi.....	57
Gambar 4.3 Dimensi-dimensi Budaya Organisasi.....	59
Gambar 4.4 Model Budaya Pembelajaran Terpadu.....	61
Gambar 4.5 Proses Terbentuknya Budaya Organisasi.....	64
Gambar 4.6 Model Tiga Langkah Perubahan Lewins.....	67
Gambar 4.7 Sumber-sumber Resistensi Individu untuk Perubahan	69
Gambar 4.8 Pembelajaran Organisasi yang Efektif Mampu Mempengaruhi Penghambat Pembelajaran.....	78
Gambar 5.1 Piramida Strategi.....	84
Gambar 5.2 Model Manajemen Strategik.....	91
Gambar 5.3 Model Manajemen Strategik Micheal A. Hitt	92
Gambar 5.4 Model Manajemen Strategik Robinson	92
Gambar 5.5 Model Manajemen Strategi Pearce & Robinson.....	94
Gambar 8.1 Tingkatan kebutuhan seseorang menurut Maslow.....	125
Gambar 8.2 Teori Harapan dalam Motivasi Pekerja	131
Gambar 8.3 Tanggung jawab manajer dalam memotivasi pekerja.....	133
Gambar 10.1 Model Proses Komunikasi	186
Gambar 10.2 Model Komunikasi Lasswell	187
Gambar 10.3 Model Komunikasi Shannon Weaver	187
Gambar 10.4 Model Komunikasi Newcombs	188
Gambar 10.5 Model Komunikasi Westley dan MacLean	188
Gambar 10.6 Model Komunikasi De Fleur.....	189
Gambar 10.7 Model Komunikasi Gerbner	190
Gambar 10.8 Model Komunikasi Riley dan Riley	191
Gambar 10.9 Model Komunikasi Maletzke.....	192
Gambar 10.10 Model Komunikasi HUB	192

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1	Titik Singgung Antara Teori Organisasi dan Budaya.....	55
Tabel 4.2	Elemen Budaya Organisasi menurut Berbagai Sumber.....	62
Tabel 4.3	Tahap Perencanaan Kotter	68
Tabel 4.4	Strategi untuk Mengatasi Resistensi Perubahan.....	71
Tabel 6.1	Cara tradisional dan modern dalam mengendalikan keputusan terprogram dan tidak terprogram.....	99
Tabel 6.2	Nilai yang diharapkan untuk lokasi toko pada tiap kemungkinan lokasi	104
Tabel 8.1	Perbedaan insentif berbagi manfaat dan berbagai keuntungan.	148

DAFTAR PUSTAKA

- Agung. Stoner, James & A.F. Freeman, 1996. Manajemen. Jakarta: Prenhallindo.
- Vinzant, Janet C., dan Vinzant, Douglas H. 1999. Strategic Management Spin-offs of The Deming Approach. *Journal of Management History*, Vol. 5 No. 8, 1999, pp. 516-531. © MCB University Press, 1355-252X.
- Amanah, D. 2011. Pengantar Manajemen. Medan: Penerbit Unimed.
- Anderson Gordon, 1992. Selection dalam Brian, Towers ed, *The Handbook Of Human Resource Management*, Oxford, Blackweel Publisher.
- Armstrong Michael, 1998. *Performance Management*, London, Kogan page limited.
- Arni Muhammad. 1995. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- A.W.Wijaya. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bacal Robert, 1999, *Performance Management*, New York, Mc.Graw. Hill.
- Barrett, Richard, 2003. *Vocational Business: Training, Developing and Motivating People- Business & Economics*-halaman 51.
- Bartol, Kathryn M. & David C. Martin, 1994, *Management*, McGraw-Hill Inc., USA.
- Bouckaert, Geert, dan Dooren, Wouter van (Diedit oleh Tony Bovaird dan Elke Löffler). 2003. *Performance Measurement and Management in Public Sector Organization* (dalam buku *Public Management and Governance*). New York. Routledge.
- Bovaird, Tony (Diedit oleh Tony Bovaird dan Elke Löffler) . 2003. *Strategic Management in Public Sector Organizations* (dalam buku *Public Management and Governance*). New York. Routledge.
- Bruijn, Hans de. 2002. *Performance Measurement in The Public Sector: Strategies to Cope with The Risks of Performance Measurement*. *The International Journal of Public Sector Management*. © MCB Up Limited, 0951-3558 DOI 10.11081 095135 5021044
- Budi Paramita, 1977, *Organizational Structure in Indonesia*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Flippo Edwin B, 1994. *Personal Management* (6 th edition), New York: Mc. Graw Hill, Company.
- Ghobadian, Abby, dan Ashworth, John. 1994. *Performance Measurement in Local Government-Concept and Practice*. *International Journal of Operations & Production Management*, vol. 14 No. 5, 1994, pp. 35-51. © MCB University Press, 0144-3577.
- Goldhaber, Gerald M. 1990. *Organizational Communication*. Wm. C. Brown Publisher, Dubuque.
- Greiling, Dorothea. 2005. *Performance Measurement in the Public Sector: the German experience*. *International Journal of Productivity and Performance Management* Vol. 54 No. 7, 2005 pp. 551-567q Emerald Group Publishing Limited 1741-0401 DOI 0.1108/17410400510622223
- Griffin, R. W. 2006. *Business*, 8th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Griffin, R. W. 2013. *Fundamentals of Management*, 7th Edition. South-Western College Pub.
- Guest David E, 1987. *Human Resource Management And Industrial Relation*, *Journal Of Management Studies*, 24: 5, September.
- Hani Handoko T. 2003. *Manajemen edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.

- Harahap, D. A., Agustini, F., Amanah, D., & Riza, S. 2017. The Comparison of Work Motivation between Employees and Staffs Based On Two Factor Theory of Motivation in PT PP London Sumatra Indonesia At Bah Lias Research Perdagangan North Sumatera Indonesia. *International Journal of Engineering and Management Invention*, 2 (1), 187-192.
- Hasibuan Malayu, 1997. *Manajemem Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Gunung Agung.
<https://pakarkomunikasi.com/fungsi-komunikasi-dalam-organisasi>.
- Jiwanto, Gunawan., 1985. *Komunikasi dalam Organisasi*, Pusat Pengembangan Manajemen & Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management, The Millenium Edition*, Prentice-Hall, Inc., New Jersey.
- Kouzman, Alexander, et. al. 1999. Benchmarking and Performance Measurement in Public Sectors Towards Learning for Agency Effectiveness. *The International Journal of Public Sector Management*, Vol. 12 No. 2, pp. 121-144. © MCB University Press, 0951-3558
- MacAdam, et. al. 2002. Sustaining Quality in the UK Public Sector. *Quality Measurements Framework. International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 19. No. 5, 2002. pp. 581-595. © MCB Up Limited, 0265-671X DOI 10.1108/102656710210427548.
- Moullin, Max. 2004. Eight Essentials of Performance Measurement. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Volume 17 . Number 3. pp. 110-112 © Emerald Group Publishing Limited. ISSN 0952-6862 DOI 1108/09526860410532748.
- Mulyana, D. 2000. *Human Communication*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Neely, Andi. 2004. The Challenges of Performance Measurement. *Management Decision* (2004) Vol. 42 No. 8, pp. 1017-1023. © Emerald Group Publishing Limited 0025- 747 DOI 10.1108/00251740410555515.
- Pace R. Wayne and Faules, Don F, 2000. *Komunikasi Organisasi*, Bandung: Rosda.
- Priyono, 2007. *Pengantar Manajemen*, Sidoarjo: Penerbit Zifatama Publisher.
- Randall S Schuller, Susan E. Jackson, 1997. *Manajemem Sumber Daya Manusia Abad 21*, Jakarta: Erlangga.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Manajemen*. Edisi Indonesia. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jilid Kesatu. Jakarta: Prenhalindo Persada.
- Rogers, Everett M. 1976. *Communication and Development: Critical Perspectives*. SAGE Publications.
- Salusu, J. 2006. *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: Grasindo.
- Schuler Randall S, Dowling, Peter J Smart, John P & Huber, Vandal, 1992. *Human Resource Management in Australia*, Anatarmon-wsw, Harper Educational Publisher.
- Siagian Sondang P, 1998. *Manajemem Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sikula Andrew, 1981. *Personal Administration and Human Resource Management*, New York: A Wiley Trans Edition By John Willey & Sons, Inc
- Silalahi, Ulbert. 1996. *Pemahaman Praktis : Asas-asas Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.

- Smircich, L. (1983). Concepts of Culture and Organizational Analysis. *Administrative Science Quarterly*, 28 (3).
- Sule, Ernie Trisnawati, Kurniawan Saefulloh. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Uchjana Effendi, Onong., 1992. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi (Sebuah Pendekatan Kuantitatif)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wilson, Alan. 2000. The Use of Performance Information in the Management of Service Delivery. *Marketing Intelligence & Planning* 18/3 [2000] 127-134 © MCB University Press.