

**GAYA KOMUNIKASI KETUA SAKAMICHI SQUAD BANDUNG
(SSB) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTANYA**

*(Studi Deskriptif Mengenai Gaya Komunikasi Ketua Sakamichi Squad Bandung Dalam
Meningkatkan Loyalitas Anggotanya)*

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Ujian Gelar (S1) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Humas*

Oleh,

DIKDIK SUBAGJA

41814094



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI KONSENTRASI HUMAS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

2018

ABSTRAK

GAYA KOMUNIKASI KETUA SAKAMICHI SQUAD BANDUNG DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTANYA

(Studi Deskriptif mengenai Gaya Komunikasi Ketua Sakamichi Squad Bandung Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya)

Oleh :

Dikdik Subagja
41814094

Skripsi ini dibawah bimbingan :

Inggar Prayoga, M.I.Kom

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gaya Komunikasi ketua Sakamichi *Squad* Bandung dalam meningkatkan loyalitas anggotanya. Jenis Gaya Komunikasi yang dijadikan objek penelitian adalah Gaya Komunikasi Dominan, Berkesan, Terbuka, dan Bersahabat.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dengan studi deskriptif. Proses pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara mendalam, observasi non partisipan, dan dokumentasi. Teknik analisa data menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian Penggunaan empat tipe Gaya Komunikasi oleh Ketua Sakamichi *Squad* Bandung dalam meningkatkan loyalitas anggotanya dapat dideskripsikan sebagai berikut. Gaya Komunikasi Dominan ditunjukkan dengan gaya demokratis sekaligus melakukan kontrol. Berkesan ditunjukkan dengan penggunaan *internal jokes*, bahasa sunda dan pakaian informal. Terbuka ditunjukkan dengan mengadakan diskusi dan *makrab* (Malam Keakraban), serta merangkul anggota yang bermasalah melalui pendekatan personal. Bersahabat ditunjukkan dengan tidak membatasi jabatan komunitas dalam komunitas dalam berinteraksi dengan anggota dan ikut merasakan masalah yang sedang dihadapi oleh anggota.

Kesimpulan Ketua Komunitas Sakamichi Bandung dalam meningkatkan loyalitas anggotanya mengaplikasikan empat tipe Gaya Komunikasi yaitu Gaya Komunikasi Dominan, Gaya Komunikasi Berkesan, Gaya Komunikasi Terbuka, dan Gaya Komunikasi Bersahabat.

Saran yang dapat diajukan untuk ketua **Komunitas Sakamichi Bandung** adalah Gaya Komunikasi berupa sifat demokratis harus di ikuti dengan terlibat dalam kegiatan komunitas secara langsung.

Kata kunci : *Gaya Komunikasi, Ketua, Komunitas dan Loyalitas.*

ABSTRACT

COMMUNICATION STYLE THE LEADER OF SAKAMICHI SQUAD BANDUNG (SSB) ENHANCING THE LOYALTY IN MEMBERSHIP

*(Descriptive Study about Communication Style The Leader Of Sakamichi Squad
Bandung (SSB) Enhancing The Loyalty In Membership)*

By:
Dikdik Subagja
41814094

This research under Guidance :
Inggar Prayoga, M.I.Kom

The aims of the research is to find out the leader of Bandung Sakamichi Squad Community's Communication Style in improve the loyalty of community's members. Types of Communication Style which are selected to be the object of the research are Dominant Style, Impression, Open, and Friendly.

The research method used in this research is qualitative approach, by descriptive study. The selection of the informer selected by Purposive Sampling technique. Collection Data Techniques used are deep interview, non-participant, and documentary. Data Analysis used are Miles and Huberman model.

The result of this research regarding the used of the four Communication Style by the leader of Bandung Sakamichi Squad Community in improve the loyalty of community's member are as follow. Dominant Style reflected by Democratic Style and controlling. Impression reflected by using of internal jokes, Sundanese, and informal clothes. Open reflected by discussion and Makrab (night of togetherness), and embrace a member who is in problematic situation through personal approach. Friendly reflected by interaction between leader and members is regardless position in the community.

Conclusion The leader of Bandung Sakamichi Squad Community in improve loyalty of community's member applies four types of Communication Style; Dominant Style, Impression Style, Open Style, and Friendly Style.

The Suggestion to be given for the leader of **Bandung Sakamichi Squad Community** is Communication Style of Democratic Style must followed by involved in Community Activities directly.

Key words : Communication Style, Community, Loyalty

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Gaya Komunikasi yang diterapkan oleh Ketua dalam suatu Komunitas kepada anggotanya, akan sangat dibutuhkan, mengingat sebagai Ketua dia memiliki peran penting dalam menghidupkan komunitasnya itu. Oleh karena itu seorang ketua haruslah memiliki karakteristik gaya komunikasi tersendiri agar pesan-pesan yang ingin disampaikan kepada anggotanya bisa terkirim dan dapat diterima dengan baik.

Gaya Komunikasi dikatakan berhasil apabila dilakukan sesuai kepentingan dalam komunitas tersebut. Seperti Gaya Komunikasi dalam suatu lembaga/organisasi dimana banyak sekali pemimpin menggunakan Gaya Komunikasi yang tegas dalam kegiatan sehari-hari menjalankan perusahaanya..

Tak terkecuali dengan Gaya Komunikasi dalam suatu komunitas. Ketua dalam komunitas disini haruslah menggunakan beberapa gaya komunikasi yang ditujukan untuk meningkatkan rasa kesetiaan anggotanya. Walaupun pada dasarnya setiap pemimpin atau ketua pastinya selalu menggunakan Gaya komunikasi yang sesuai dengan peran mereka, akan tetapi kecenderungan sifat/karakter dari anggotanya yang berbeda-beda antara anggota satu dengan yang lainnya, kemudian bisa dikatakan mudah bosan dalam komunitas, membuat mereka ketua harus menggunakan Gaya Komunikasi yang tepat sehingga dapat mengatasi berbagai perbedaan karakteristik anggotanya tersebut sehingga mampu untuk lebih meningkatkan loyalitas anggotanya.

Gaya Komunikasi bisa dilihat dari berbagai cara, bisa melalui baik dalam komunikasi verbal maupun nonverbal, juga dari tindakan/tingkah laku seseorang dalam berkomunikasi. Ketua disini tidak hanya memberikan informasi namun menyajikan informasi dalam bentuk tertentu kepada anggotanya agar memahami serta menanggapi pesan yang disampaikan ketua.

Gaya Komunikasi bisa terjadi dimana saja, tidak terkecuali dalam komunitas yang dinamakan Sakamichi Squad Bandung. Dalam suatu komunitas tidak akan terlepas dari adanya tujuan bersama yang ingin dicapai, entah itu dari ketua kepada anggotanya, maupun sebaliknya. Gaya komunikasi yang dilakukan oleh ketuanya di komunitas ini haruslah disesuaikan dengan anggotanya, mengingat dengan realitas yang ada bahwa dalam suatu komunitas peran dari anggotanya itu sendiri terkadang dianggap sepele, bahkan anggota bisa saja keluar masuk komunitas tanpa adanya rasa memiliki yang lebih dibanding dalam suatu organisasi yang melembaga. Hal inilah yang mendasari peneliti tertarik lebih dalam, untuk meneliti Gaya Komunikasi dari Ketua Sakamichi Squad Bandung ini. Dimana rasa loyalitas anggotanya tidak akan selalu seiringan berjalan lancar, karena harus dilakukannya Gaya Komunikasi yang tepat dalam meningkatkan loyalitas anggotanya.

Dalam prakteknya dilapangan, walaupun budaya yang disukai oleh mereka yaitu sama mengenai budaya musik Jepang, dimana anggotanya menyukai idola group, akan tetapi pembawaan budaya masing-masing anggotanya akan berbeda. Hal tersebut dikarenakan adanya karakteristik anggota masing-masing yang berbeda satu dengan yang lainnya, dimana Gaya Komunikasi yang digunakan oleh Ketua haruslah tepat sasaran.

Ketua komunitas disini haruslah mengerti akan karakteristik anggota, dengan penggunaan Gaya Komunikasi dan Komunikasi Interpersonal lebih khusus yang tepat maka loyalitas anggotanya akan lebih meningkat, mengingat bahwa adanya rasa keselarasan tujuan, sikap, dan komunikasi yang baik antara Ketua dan Anggotanya. Gaya Komunikasi yang digunakan juga yaitu tidak memandang status keanggotaan. Begitu juga yang terjadi dalam komunitas Sakamichi Squad Bandung ini berdasarkan pengamatan peneliti.

Seorang Ketua dalam suatu komunitas akan memiliki sekumpulan gaya komunikasi yang dimiliki untuk mempengaruhi anggotanya dalam hal Loyalitas. Karakteristik Gaya Komunikasi sendiri bisa diidentifikasi melalui beberapa cara, salah satunya dengan melalui tingkah laku ketuanya itu sendiri.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk mempermudah dan memperjelas pembahasan, peeneliti mengidentifikasi masalah-masalah yang akan diteliti sebaagai berikut :

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti meruumuskan masalah penelitian “Bagaimana Gaya Komunikasi Ketua Sakamichi Squad Bandung (SSB) Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya?”

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Dari rumusan masalah yang masih luas dan bersifat umum, untuk mempermudah penelitian ini memiliki alur pikir yang jelas dan terarah, maka disusun identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Gaya Dominan Ketua Sakamichi Squad Bandung (SSB) dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya?
2. Bagaimana Gaya Berkesan Ketua Sakamichi Squad Bandung (SSB) dalam Meningkatkan Loyalita Anggotanya?
3. Bagaimana Gaya Terbuka Ketua Sakamichi Squad Bandung (SSB) dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya?
4. Bagaimana Gaya Bersahabat Ketua Sakamichi Squad Bandung (SSB) dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini pun memiliki maksud dan tujuan yang menjadi bagian dari penelitian sebagai ranah kedepannya, adapun maksud dan tujuannya sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menjaabarkan, dan menjelaskan “**Tentang Gaya Komunikasi Ketua Sakamichi Squad Bandung Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya**”

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan-tujuan penelitian antara lain :

1. Untuk mengetahui Gaya Dominan Ketua Sakamichi Squad Bandung Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya.
2. Untuk Mengetahui Gaya Berkesan Ketua Sakamichi Squad Bandung (SSB) Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya.
3. Untuk Mengetahui Gaya Terbuka Ketua Sakamichi Squad Bandung (SSB) Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya.
4. Untuk Mengetahui Gaya Bersahabat Ketua Sakamichi Squad Bandung (SSB) Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Penelitian Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan masukan dan sebagai pengembangan Ilmu Komunikasi umum, Komunikasi Kelompok, serta Komunikasi Interpersonal secara khusus.

1.4.2 Kegunaan Penelitian Secara Praktis

1. Kegunaan Untuk Peneliti

Kegunaan bagi peneliti adalah perolehan pengalaman serta untuk mengaaplikasikan apa yang telah dipelajari di Universitas selama maasa perkuliahan. Selain itu, peneliti mendapat tambahan pengetahuan mengenai gaya komunikasi, Komunikasi Kelompok, Komunikasi Interpersonal dan bagaimana seorang ketua dapat memberikan pengertian yang baik kepada anggotanya agar loyal terhadap komunitas.

2. Kegunaan Untuk Universitas dan Program Studi

Penelitian yang dilakukan dapat berguna bagi peneliti sebagai aplikasiii dari keilmuan yang telah diterima pada perkuliahan Ilmu Komunikasi. Yaitu tentang Komunikasi

Kelompok, Komunikasi Interpersonal yaitu tentang komunitas Sakamichi Squad Bandung tentang Gaya Komunikasi Ketua Sakamichi Squad Bandung Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya.

3. Kegunaan Untuk Komunitas

Penelitian yang dilakukan dapat berguna bagi Komunitas Sakamichi Squad Bandung sebagai bahan informasi dan Evaluasi tentang Gaya Komunikasi Ketua Sakamichi Squad Bandung (SSB) Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya, agar ketua dapat memahami bagaimana karakter individu satu dengan yang lainnya itu terdapat perbedaan yang mana bisa menggunakan gaya komunikasi yang sesuai untuk mempertahankan anggotanya tersebut.

BAB II

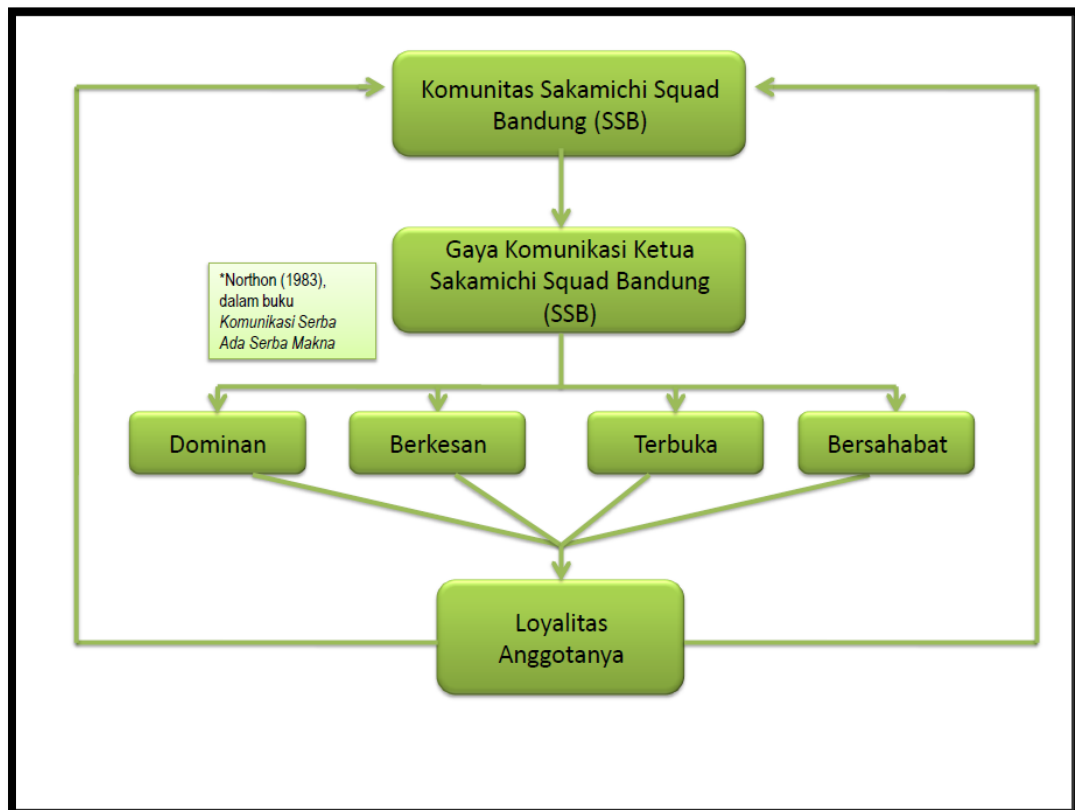
TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Dapat disimpulkan bahwa Gaya Komunikasi Ketua Sakamichi Squad Bandung Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya di dasari oleh empat komponen terbaik yang masuk dan menjadi sub fokus pada penelitian ini. Empat komponen tersebut ialah Gaya Komunikasi Dominan, Berkesan, Terbuka, dan Bersahabat yang bersumber dari buku Liliweri dalam pendapat Northon (1983 : 309-310).

Gambar 2.1

Model Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian Kuaalitatif dengan jenis metode penelitian adalah metode deskriptif. Creswell (2009) dalam bukunya Sugiyono *Metode Penelitian Kualitatif* menyatakan bahwa Penelitian kualitatif proses untuk eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan.(Sugiyono,2017:3)

Dalam memperoleh data, peneliti melakukan studi lapangan dengan melakukan wawancara mendalam, dan observasi non partisipan serta dokumentasi. Selain itu peneliti juga melakukan studi pustaka antara lain dengan menggunakan referensi buku, penelitian terdahulu, dan *internet searching* untuk melengkapi data-data yang peneliti butuhkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peneliti menguraikan hasil observasi dan juga wawancara yang sudah dilakukan peneliti sebelumnya yaitu mengenai Gaya Komunikasi ketua Sakamichi Squad Bandung dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya.

Gaya Komunikasi merupakan cara-cara yang dilakukan oleh ketua dimana dia harus melakukan sikap, perilaku kepada anggotanya agar kesetiaan di komunitas lebih meningkat, dalam hal ini saya melihat kegiatan dari *event-event*, diskusi, perilaku dari Ketua itu sendiri. Berbicara mengenai Gaya Komunikasi, terdapat pembahasan dari gaya-gaya yang bisa dikaitkan dengan loyalitas anggota, yaitu dari Gaya Dominan, Berkesan, Terbuka, dan Bersahabat. Dengan penggunaan gaya-gaya tersebut diharapkan kesetiaan anggota dapat terjaga, bahkan lebih ditingkatkan lagi

Dalam Hasil Penelitian Gaya Komunikasi Dominan, diketahui berdasarkan wawancara dan observasi peneliti di lapangan bahwa Gaya Komunikasinya bersifat Demokratis. Hal tersebut peneliti uraikan kembali dengan pembahasan yang lebih spesifik bahwa dalam Gaya Komunikasi Dominan Sifat Demokratis yang dilakukan Ketua Sakamichi Squad Bandung dengan cara Ketua disini lebih memosisikan sebagai anggota dalam kegiatan maupun diskusi komunitas. Ketua juga melakukan musyawarah untuk mengambil keputusan bersama dalam forum diskusi dan *makrab* (malam keakraban). Selain itu ketua juga mengajak anggota-anggotanya untuk ikut berperan serta dalam kegiatan komunitas. Selain itu ketika ketua tidak dapat mengikuti kegiatan, terdapat pemberian tugas kepada Wakil Ketua sebagai orang yang mengontrol anggota dalam kegiatannya.

Dalam Hasil Penelitian dan Pembahasan Gaya Komunikasi Berkesan, diketahui berdasarkan wawancara dan observasi peneliti di lapangan bahwa Gaya Komunikasi Berkesan dari ketua lebih menggunakan *internal jokes*, bahasa sunda agar mendekatkan diri dengan anggotanya. Ketua juga memiliki wawasan pengetahuan yang luas agar bisa lebih mendekatkan diri dengan anggotanya tidak hanya sebatas obrolan mengenai idol

group saja. Dalam tampilannya Ketua menggunakan pakaian yang informal berupa jaket dan topi dimana hal ini dimaksudkan agar anggota tidak sungkan untuk berkomunikasi dengan ketua.

Hasil Penelitian dan Pembahasan dalam komponen selanjutnya yaitu Gaya Komunikasi Terbuka ketua yang diketahui setelah melakukan observasi dan wawancara mendalam terhadap informan bahwa Gaya Terbukanya yaitu dengan mengadakan Forum diskusi dan *Makrab* (malam keakraban). Keterbukaan disini sangat penting baik untuk komunitas dan anggotanya sendiri. Selain itu ketua melakukan pendekatan personal kepada anggota dengan seperti menanyakan kabar, memberikan solusi dan saran kepada anggota serta merangkul anggotanya yang sedang bermasalah.

Hasil Penelitian dan Pembahasan yang terakhir dari komponen Gaya Bersahabat setelah melakukan observasi dan wawancara mendalam, peneliti menemukan bahwa Gaya Bersahabat yang dilakukan ketua Sakamichi Squad Bandung yaitu dengan tidak menggunakan Jabatan Komunikasi ketika melaksanakan kegiatan kumpul bersama, maupun dalam diskusi dan makrab. Ketua juga melakukan melakukan sifat simpati dan empati dengan cara ikut berduka ketika anggota mendapatkan suatu masalah, baik melalui media sosial maupun secara tatap muka langsung.

Berdasarkan ke empat Gaya Komunikasi diatas, peneliti menilai bahwa Gaya Komunikasi Bersahabat bisa lebih meningkatkan loyalitas anggotanya dibandingkan dengan Gaya Komunikasi yang Dominan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil Penelitian yang telah peneliti bahas mengenai “**Gaya Komunikasi Ketua Sakamichi Squad Bandung Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggotanya**”, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

- 1) **Mengenai Gaya Komunikasi Dominan** Ketua di Komunitas Sakamichi Squad Bandung, penggunaannya lebih kepada Menyerahkan yang bersifat Demokratis dimana disini Ketua juga memberikan amanah dan penyerahan tugas kepada Wakil Ketua untuk melaksanakan tugasnya.
- 2) **Mengenai Gaya Komunikasi Berkesan**, Ketua dalam meningkatkan loyalitas anggotanya, ketua menggunakan *internal jokes* atau bahasa komunitas. Dimana obrolan yang dilakukan pun tidak terfokus kepada idol group saja, melainkan bidang lain. Selain itu ketua menggunakan bahasa sunda agar lebih mengakrabkan diri dengan anggotanya.
- 3) **Mengenai Gaya Komunikasi Terbuka**, Ketua Komunitas mengadakan diskusi dan *makrab* (malam keakraban), dimana dengan kegiatan tersebut informasi dan permasalahan yang terjadi dalam komunitas dapat diselesaikan secara bersama-sama.
- 4) **Mengenai Gaya Komunikasi Bersahabat**, Ketua yaitu tidak menggunakan jabatan dalam berkomunikasi ketika situasi seperti berkumpul dan diskusi. Kang Lukman juga ikut merasakan duka yang dialami oleh anggota ketika terkena musibah.

5.2 Saran

Saran disini merupakan masukan yang diberikan agar penelitian bisa lebih baik lagi untuk kedepannya. Setelah menyelesaikan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, maka pada bab penutup peneliti mengemukakan saran-saran sesuai dengan hasil pengamatan \ pembahasan skripsi. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

5.2.1 Saran untuk Ketua Komunitas Sakamichi Squad Bandung

1. Dalam Gaya Komunikasi Dominan, Gaya Komunikasi Demokratis yang lebih menyerahkan tugasnya kepada wakil ketua lebih dikurangi, karena peran dari ketua dalam komunitas sangat vital untuk mengatur jalannya komunitas tersebut.
2. Perlu ditingkatkan lagi dalam Gaya Komunikasi Terbukanya. Setiap permasalahan, baik yang menyangkut komunitas maupun anggotanya harus diselesaikan secara tuntas, agar tidak adanya masalah baru lagi yang muncul di dalam komunitas.
3. Kegiatan yang dilakukan komunitas tidak terbatas mengenai idol group saja. Akan tetapi kegiatan-kegiatan yang positif untuk mendorong anggotanya agar mau ikut ambil menjadi bagian dari kegiatan tersebut, seperti bakti sosial.

5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Adapun saran-saran bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Bagi peeneliti selaanjutnya yaang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan penelitian tujuan yang ingin diteliti.
2. Bagi peeneliti seelanjutnya dengan fokus penelitian Gaya Komunikasi Ketua daapat menggunakan tipe dan jenis-jenis Gaya Komunikasi yang lain.
3. Mengetahui fokus objek penelitian secara dasar. Mengenai komunitas, kebiasaan, dan tingkah lakunya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- Cragan F. John. 2004. *Communication in Small Groups*. Boston: Wadsworth Cengage Learning
- Daaryanto. 2011. *Ilmu Komunikasi*. Bandung : PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Hirata, Yuka. 2013. *48 Family Love Wota Forever*. Depok: Octopus Publishing House
- Hurriyati, R. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta: Bandung.
- Kartono, Kartini. 2011. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kriyantoro, Rachmat. 2007. *Teknis Praktis Riset Komunikasi : Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Morissan, 2013. *Teori Komunikasi, Individu Hingga Massa*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Rosdakarya
- _____. 2013. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya 127
- Patilima, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung. Alfabeta.
- R. Wayne Pace, Don F. Faulos. 2006. *Komunikasi Organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan (editor Deddy Mulyana, MA, Ph.D.)*, PT Remaja Rosdakarya Bandung
- Sendjaja, Sasa Djuarsa. 2002. *Peengantar Komunikasi*. Jakarta: Pusat Penerbitan Universitas Terbuka
- Solihat, Manap., Dkk. 2014. *Interpersonal Skill*. Bandung: Rekayasa Sains

_____.2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Alfabeta

Uchana, Onong Effendy. 2013. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Wiryanto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Gramedia.

B. Sumber Karya Ilmiah

Agus Supandi, 2013. *Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*. hal:1274 vol 1 no 3 ISSN 2303-1174

Bimo Andhika Nugroho Perkasa. 2013. *Gaya Komunikasi Pemandu Museum*. Bandung : Universitas Padjajaran,

Lisda Yuniawati. 2011. *Gaya Komunikasi Guru Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Warnasari Dalam Berkomunikasi Dengan Peserta Didik*. Bandung : Universitas Komputer Indonesia.

Muhammad Eri Pratama. 2014. *Gaya Komunikasi Tutor Public Speaking Dalam Komunitas “Beruang Matahari” di Panti Asuhan Hegarmanah Bandung*. Bandung : Universitas Komputer Indonesia

Solihat Manap. 2015. *Kepeemimpinan dan Gaya Komunikasi*. Volume 04 No.1, 1-9.

C. Sumber Online

1. https://www.kompasiana.com/septizanikenpratiwi/ada-6-gaya-komunikasi-pelajari-yuk_54f75815a3331145338b4622 (diakses 18 April 2018, 15:01 WIB)
2. https://www.kompasiana.com/alibudiman/arti-loyalitas-menurut-karyawan-dan-perusahaan_54f6f5c8a33311660c8b4572 (diakses 21 Mei 2018, 02:58 WIB)
3. <http://harismunandar.com/gaya-komunikasi/> (diakses 1 Agustus 2018, 02:04 WIB)