

DAFTAR PUSTAKA

- Adjani, M. D., & Prianti, D. D. (2010). Internal Communication Towards Employee Engagement Inside Sultan Agung Islamic University. *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 1(1), 1–14.
- Afrizal. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 89–108. <https://doi.org/https://doi.org/10.46937/16201825198>
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Balai Bahasa. (2015). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia.
- Cangara, H. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Effendy, O. U. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Enjang, A. S. (2009). *Komunikasi Konseling*. Bandung: Nuansa.
- Febrian, R. (2015). *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Hotel Horison Bandung bagian Room Division)*. Universitas Telkom.

- Goldhaber, G. M. (1986). *Organization Communication*. Iowa: Brown Publisher.
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). Yogyakarta: BPFE.
- Hasanah, U., Handoyo, A. H., Ruliana, P., & Irwansyah. (2018). Efektivitas E-Mail Sebagai Media Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan. *Jurnal Komunikasi*, 3(2), 153–167.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33376/ik.v3i2.233>
- Hasibuan, M. S. P. (1996). *Organisasi dan Motivasi*. Bandung: Bumi Aksara.
- Heridiansyah, J. (2014). Manajemen Konflik dalam Sebuah Organisasi. *JURNAL STIE SEMARANG (EDISI ELEKTRONIK)*, 6(1), 28–41.
- Hunt, G. T. (1980). *Communication Skills in The Organization*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Hutagalung, I. (2018a). Peran komunikasi antar pribadi pada konflik organisasi. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1), 242–247. <https://doi.org/2620-7710>
- Hutagalung, I. (2018b). Peran Komunikasi Antar Pribadi pada Konflik Organisasi. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24912/jbmi.v1i1.1903>
- Jamil, M. M. (2007). *Modul Training Mediasi dan Resolusi Konflik*. Semarang: WMC IAIN Walisongo.
- Lubis, S. M. H., & Huseini, M. (1987). *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial.
- Markgraf, P. R. (2003). *A Study of Internal Communication in the Royal*

- Canadian Mounted Police of British Columbia*. Royal Roads University.
- Mesiono. (2009). *Manajemen dan Organisasi*. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Moleong, J. L. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakary Offset.
- Muhammad, A. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munteanu, V. (2016). Conflict Management. *IDEAS*, 0(2), 350–354.
- Muspawi, M. (2014). Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian dalam Organisasi). *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, 16(2), 41–46.
- Purwanti, A. (2015). Penataan Objek Wisata Sebagai Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Dalam Kegiatan Visit Batam 2010. *Komunikasi*, IX, 20–40. <https://doi.org/10.1007/s11947-009-0181-3>
- Putranto, D. I., Suryoko, S., & Walojo, H. D. (2013). Pengaruh Komunikasi Internal, Kompensasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Kimia Farma Plant Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(1), 82–91.
- Robbins, M. (1996). *Conceiving of Personality*. New Heaven: Yale University Press.
- Ross, J. E. (1993). *Total Quality Management: Text, Cases, and Readings*. London: Kogan Page Limited.
- Safitri, R. A., Risaldi, B. T., & Oktaviani, M. (2019). Peran Komunikasi Internal Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Biro Humas Kementerian

- Perindustrian. *Jurnal Riset Komunikasi*, 2(2).
- Setyanto, Y., & Anggarina, P. T. (2017). Public Relations: Membangun Komunikasi Internal Pada Perusahaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.21070/kanal.v6i1.1424>
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soyomukti, N. (2010). *Pengantar Sosiologi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Interpretif, Interaktif dan Konstruktif* (3rd ed.). Bandung: Alfabeta Publisher.
- Sujatno, B. (2008). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Sulaksana, U. (2003). *Integrated Marketing Communications Teks dan Kasus*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, T. (2011). *Pengantar Ilmu Komunisasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tarmoezi, T. (2000). *Hotel Front Office*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Thakore, D. (2013). Conflict and Conflict Management. *IOSR Journal of Business and Management*, 8(6), 7–16.
- Umam, K. (2012). *Manajemen Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wijayati, D. T. (2009). Model Konseptual Manajemen Konflik dalam Organisasi.

BISMA Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 1(2), 148–157.

Winardi, J. (2008). *Entrepreneur & Entrepreneurship*. Jakarta: Kencana.

Wiryanto. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Grasindo.

Zalabak, P. S. S. (2006). *Fundamentals of Organizational Communications*.

United States: Pearson Education.