

**POLA KOMUNIKASI KEPALA TOKO DALAM MEMBANGUN
LOYALITAS KARYAWAN TOKO MERAH PUTIH MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Menyelesaikan Pendidikan Strata I
(S1) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Sumatera Utara*

Diajukan Oleh:

Nama : Nur Jannah

Program Studi : 71200612047

Program Studi Ilmu Komunikasi



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

MEDAN

2023

KATA PENGANTAR



Segala puji hanya bagi Allah SWT yang menciptakan alam semesta beserta isinya, memberikan rahmat dan karunia-Nya, serta menerangi jalan kebenaran dan ilmu pengetahuan. Dengan anugerah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "POLA KOMUNIKASI KEPALA TOKO DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KARYAWAN TOKO MERAH PUTIH MEDAN". Semoga shalawat dan salam sejahtera tercurah kepada Ruh Nabiullah Muhammad SAW, yang diharapkan syafa'at-Nya di Hari Kiamat nanti, Aamiin.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sumatera Utara. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara. Sekaligus dosen pembimbing I saya yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan masukan, serta arahan dengan penuh kesabaran dan ketulusan selama penyusunan skripsi hingga selesai.
2. Bapak Zakaria Siregar, S.Sos, MSP selaku pembimbing II saya yang senantiasa membimbing dan mengarahkan selama penyusunan skripsi.
3. Bapak Junedi Singarimbun, S.Sos, M.Si Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara, sekaligus sebagai pengganti orangtua kami dikampus dalam membimbing dan memberi masukan selama saya berkuliah.
4. Bapak Febry Ichwan Butsi, S.Sos, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara.
5. Bapak Saut Halomoan Lubis ST, selaku pengelola KIP Kuliah UISU saya

ingin mengucapkan terima kasih yang tulus atas kemurahan hati dalam menerima dan memberikan beasiswa.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menempuh pendidikan dan pegawai Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Sumatera Utara.
7. Cinta pertama dan Panutanku Ayahanda Alm. Syaprudin Sikumbang, Terimakasih sudah mendukung dan memotivasi anak-anaknya untuk lanjut keperguruan tinggi sebelum kepergiannya, walau beliau tidak sempat merasakan menjadi seorang sarjana dan harus berhenti ditengah jalan.
8. Ibunda tercinta saya Emmi Sastia Harahap terimakasih sudah memberikan semangat untuk bangkit dalam proses penyelesaian skripsi.
9. Abang dan adik saya tersayang, terimakasih sudah menghibur dan mendukung saya dalam proses penyelesaian skripsi hingga selesai
10. Teman seperjuangan saya Siti Nurhaliza dan Nazla Fharah Ariqah terimakasih sudah menyempatkan waktu dan memberikan dukungan selama 4 tahun bersama.
11. Kepala Toko dan karyawan Toko merah putih Medan, terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk menjadi informan dalam penelitian saya.
12. Teman-teman KKN dan seluruh Mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Stambuk 2020 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca khususnya penulis. Kepada Allah SWT penulis mohon ampun, taufiq dan hidayahnya semoga usaha ini senantiasa dalam keridhoannya. *Aamiin*

Medan, Juni 2024

Nur Jannah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II	4
URAIAN TEORITIS	4
A. Komunikasi Interpersonal	4
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal	4
2. Ciri ciri Komunikasi Interpersonal	5
3. Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal	6
2.1 Teori Penelitian	13
2.1.1 Teori Interdependensi Sosial	13
2.1.2 Komponen –Komponen teori Interdependensi	14
2.1.3 Jenis Interdependensi	15
2.1.4 Elemen Penting dalam Teori Interdependensi Sosial	17
2.1.5 Dampak Interdependensi Sosial	18
2.1.6 Level Interdependensi	19

B. Loyalitas	20
1. Definisi Loyalitas Karyawan	21
2. Aspek Aspek Loyalitas Karyawan.....	21
3. Faktor Faktor Loyalitas Karyawan	22
4. Penyebab menurunnya loyalitas karyawan.....	23
5. Cara Meningkatkan Loyalitas karyawan	25
6. Kompensasi dan Kepuasan Kerja	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Berpikir	33
BAB III	35
METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Metode penelitian	35
3.2 Tempat Dan Waktu	35
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	36
3.4 Tekhnik Pengumpulan data	36
3.5 Tekhnik Analisa Data	37
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Toko Merah Putih Medan.....	40
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.2.1 Pola Komunikasi.....	42
4.2.2 Kepuasan.....	46
4.2.3 Komitmen	47
4.2.4Loyalitas.....	48
4.3 Pembahasan Penelitian	53
1. Pola Komunikasi kepala toko.....	53

2. Loyalitas	54
3. Hubungan saling ketergantungan	55
BAB V.....	57
KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	

DAFTAR PUSTAKA

- Azmi, Nur. 2015. "Pola komunikasi pemimpin dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan BP (Brand Presenter) di PT.Budiman Subrata Niaga Pekanbaru". *JOM FISIP*, Vol. 2, No. 2, hlm. 9.
- Hafni Sahir, Syafrida. 2022. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia, hlm. 6, 28.
- Hanani, Silvia. 2017. *Komunikasi Antarpribadi teori dan praktek*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, hlm. 21-23.
- Harahap, Nursapia. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal ashri publishing, hlm. 69.
- Juwita, Kristia, & Umi Khalimah. 2021. *Konsep dasar membangun loyalitas karyawan jilid II*. Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, hlm. 10, 12, 13-14.
- Komalasari, Nilam. 2022. "Pola komunikasi pimpinan dalam meningkatkan loyalitas kerja karyawan di PT SENTOSA INDIKA BUNGA Semarang". Skripsi Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, hlm. 81.
- Kurniasih, Dewi, Rusfiana Yudi, Subagyo Agus, Nuradhawati Rira. 2021. *Teknik Analisa*. Bandung: Alfabeta Cv, hlm. 6.
- Liliweri, Alo. 2015. *Komunikasi AntarPribadi*. Jakarta: KENCANA, hlm. 65-72.
- Madhiah. 2012. "Pola komunikasi pemimpin dalam membangun motivasi kerja pegawai kantor kelurahan wonorejo kota pekanbaru". Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi.
- Marnis, Priyono. 2008. *Manajemen sumber daya manusia*. Surabaya: Zifatama Publisher, hlm. 223, 225, 228-230.
- Priandikatama, Nugraisa. 2021. "Pola komunikasi atasan terhadap karyawan BLOG-Ku dalam membentuk loyalitas karyawan terhadap perusahaan".

Skripsi Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang, hlm. 60-61.

Rahmadi. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Kalimantan Selatan: Antasari Press, hlm. 85.

Rasyid. 2022. *Metodologi Penelitian kualitatif dan kuantitatif*. IAIN Kediri Press, hlm. 55.

Safitri, Rahmadana. 2015. "Pengaruh kompensasi terhadap loyalitas karyawan PT. Putera lautann kumala lines samarinda". *Ejournal Administrasi Bisnis*, hlm. 651, 652-653.

Sarmati. 2019. *Komunikasi Interpersonal*. Malang: CV IRDH, hlm. 1.

Subarsa, Safitri, Mukhtar. *Strategi komunikasi dan Statistik Sosial*. PT Rajagrafindo Indonesia, hlm. 110.

Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, hlm. 4.

Taylor, Shelley E., Letitia Anne Peplau, David O. Sears. 2009. *Psikologi Sosial Edisi kedua belas*. Jakarta: Prenadamedia Group, hlm. 11.

Widhiastuti, Hardani. 2012. *Membangun Loyalitas Sumber daya Manusia*. Semarang: Semarang University Press, hlm. 21, 14-15.

Wijaya, Ida Suryani. 2015. "Komunikasi Interpersonal dan Iklim Komunikasi dalam organisasi". *Jurnal Dakwah Tbaligh*, Vol. 14, No. 1, hlm. 119.

LAMPIRAN

Hasil Wawancara : Informan 1 Kepala Toko (Tri Risky Nugraha)

1. Bagaimana Anda menggambarkan pola komunikasi yang efektif antara Anda dan karyawan di toko ini?

- kalau efektif pastinya belum terlalu tapi abang berusaha agar komunikasi dengan karyawan berjalan dengan lancar, kalau abang sendiri merasa belum maksimal jadi pemimpin tapi berusaha supaya karyawan disini nyaman bekerja, karena abang masih butuh karyawan, kalau abang ini main belakang aja jadi apa kebutuhan karyawan abang layani sedangkan pelanggan karyawan yang layani.

2. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap karyawan memahami peran dan tanggung jawab mereka dalam mendukung satu sama lain?

- Setiap hari kami selalu ngadain brifing dijam 08:30 jadi disitu semua masalah apapun dibahas mau itu masalah pelanggan yang minta diskon, masalah karyawan juga diselesain, dan barang masuk, disitu laporan semua masalah yang ada di toko jadi setengah jam bahas apa aja barang masuk, biasanya karyawan udah ngerti sendiri, abang orangnya gak banyak cakap tapi bukan berarti gak peduli. abang selalu pantau dari cctv kerja mereka kalau ada yang mungkin bikin masalah abang selalu ngajak diskusi empat mata sama karyawan.

4. Bagaimana Anda menangani konflik atau kesalahpahaman yang muncul di antara karyawan? Apakah ada prosedur tertentu yang Anda ikuti?

- Biasanya kalau antar karyawan ada masalah abang selalu ngajak diskusi biasanya abang tanyak apa masalahnya bisa diceritain, malah kadang abang yang diteriak teriakin padahal masalahnya sama kawannya tapi abang orangnya ngerti karena abang belajar psikolog juga jan walaupun gak lulus kuliah, setelah itu abang nasehatin mereka berdua alhamdulillahnya setelah itu mereka baikan tapi abang gatau lah kalau diluar gimana, pokoknya depan abang mereka udah baik baik.

5. Sejauh mana Anda melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada tim secara keseluruhan?

- kami kan disini ada karyawan inti dan karyawan inti seharusnya tempat abang berdiskusi tapi kalau bisa dibilang kerjanya kurang makanya abang sekarang ini ngambil keputusan secara sepihak jadi cuman beberapa karyawan yang abang sampaikan, contohnya abang bikin hp toko ini jadi abang tanyakan satu satu gimana ini bagus gak dan beberapa karyawan setuju beberapa mungkin ada yang kurang setuju dan abang ambil keputusan suara terbanyak akhirnya sepakat untuk keputusan ini, kalau masalah disiplin itu abang sampaikan juga ke mereka kalau misalkan jangan terlambat sampai 4 kali kalau udah ke 5 kali pulang aja itu abany diskusi juga sama mereka gimana setuju dan mereka semua setuju, abang bilang juga sama mereka ini juga untuk kalian bukam untuk abang.

9. Apa langkah-langkah yang Anda ambil untuk memastikan setiap karyawan merasa didengar dan dihargai dalam lingkungan kerja ini?

- Abang bukan typical pendengar yang baik jugak, abang gak pandai becanda berlebih yang menye menye mereka pun sering becanda ama abang kadang udah cerita panjang orang ini ya kadang abang jawab oh aja malah abang yang dimarahi ya abang bilang lah terus kau berharap abang jawab apa udah gitu pun makin sering orang ini becanda walaupun jawaban abang gak enak. cuman kalau orang ini punya masalah abang selalu nanyak abang juga berusaha ngasih problem solving sesuai ilmu yang abang punya sekarang.

10. Bagaimana Anda memastikan bahwa informasi penting disampaikan dengan cepat dan akurat kepada semua karyawan yang membutuhkannya?

- Di brifing abang sampaikan tugas tugas mereka dan alhamdulillahnya mereka mengerti tanpa abang cakap yang berlebih karena abang belajar dari sosok singa raja hutan dia disegani karena wibawa nya, abang menerapkan itu bukan berarti gilak hormat nggak abang gak mau gitu,kita disini kalau sebatas disegani apakah kita disegani karena marah marah, apakah kita disini disegani karena kaya abang bilang jangan begitu, tapi abang mau disegani secara kekeluargaan jadi mereka tau ngambil sikapnya seperti apa jadi lebih kesana ngasih situasinya, cuman abang sendiri gamau menyusahkan orang ini, abang gamau masuk surga sendiri jadi selalu dalam hidup abang berusaha ngajak kebaikan ya memang abang bukan manusia

yang baik misalnya sholat selalu abang suruh orang ini sholat tapi kadang orang ini yang gamau ya abang bisa bilang apa, pernah abang diskusi sama mereka gimana kalau kita sholat tutup aja dulu tokonya malah orang ini yang gamau mereka bilang udah bg gak papa gantian aja dan alhamdulillah mereka mengerti.

12. Bagaimana Anda menjaga keseimbangan antara memberikan instruksi yang jelas dan memberi ruang bagi karyawan untuk berinisiatif dan bekerja sama?

- Mungkin disini ada karyawan yang kerjanya pakai hati ada jugak yang enggak ya abang ngerti pasti orang ini mungkin badmood kadang gitu selalu abang nasehatin tapi jarang yang begitu biasanya orang orang ini inisiatif sendiri tuh misalnya mintak tolong sama abang besok pasangkan rak disini buat bikin pajangan ya abang pasangkan, orang ini juga sering bikin masukan misalnya barang laku ini habis ,bikin instagram ya abang suruh bikin lah jadi emang tanpa abang suruh pun orang ini udah ngerjain ini abangpun senang kalau orang ini kreatif-kreatif.

13. Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi dalam mengelola komunikasi di toko ini, dan bagaimana Anda mengatasinya?

- kalau dibilang tantangan terbesar gak ada sih tapi paling males dibahas itu ya ada karyawan yang mood-mood an sama karyawan yang egosi,tapi kadang lebih ke tantang kepribadian abang sih yang harus dihadapi, kyak si ruri tuh egois ketika dia dikaish tau melawan semua orang dilawan mau gak mau abang yang turun tangan ya alhamdulillah jugaklah dia mengerti dia tau dia harus berubah, banyak yang gaksuka dibilangin tukang usik lah selalu abang bilang harus berubah. abang selalu ngasih tau sama karyawan kalau pelanggan itu raja kita bisa besar disini karena pelanggan abang bisa maju disini karena kalian dan tolong kerjasama, dan alhamdulillah anggotanya bisa diajak kerja sama dan makanya itu orang itu nyaman kerja disini.

14. Bagaimana Anda memastikan bahwa setiap karyawan memahami pentingnya bekerja sebagai tim untuk mencapai tujuan bersama?

- Selalu abang tekankan sama orang ini bahwa kerja harus yang sungguh sungguh ya walaupun abang tau kali masalah masalah orang ini cuman abang ingatin sama mereka kalau kerja ya kerja jangan dibawak masalah dirumah disini apalagi sama pelanggan kalau ada masalah pribadi abang selalu terbuka sama mereka untuk cerita tapi jangan sampai pelanggan kenak imbasnya, karena abang selalu menekankan sama mereka pelanggan adalah raja, kita harus sepenuh hati ngelayani pelanggan karena kita besar dari mereka abang juga bisa maju karena karyawan jadi tugas abang melayani kebutuhan karyawan apa yang dibutuhkan karyawan selalu abang penuhi contohnya orang ini ngeluh kepanasan abang beliin kipas ,terus saran dan masukan misalnya bg bajunya dipajang lah pasang inilah bg selalu abang penuhi karena abang suka orang yang inisiatif.

Teks wawancara Karyawan

Pertanyaan Pendahuluan

1. Bisakah Anda menceritakan sedikit tentang latar belakang Anda dan posisi Anda di toko ini?
2. Sudah berapa lama Anda bekerja di toko ini, dan bagaimana pengalaman Anda sejauh ini?

Pertanyaan tentang Pola Komunikasi

1. Bagaimana cara kepala toko berkomunikasi dengan Anda sehari-hari? Apakah melalui pertemuan langsung, telepon, pesan singkat, atau metode lain?
2. Seberapa sering Anda berinteraksi dengan kepala toko, dan dalam konteks apa saja (misalnya, briefing harian, pertemuan mingguan, diskusi ad hoc)?

Pertanyaan tentang Umpan Balik dan Apresiasi

1. Bagaimana kepala toko menunjukkan apresiasi atas kerja keras Anda dan rekan-rekan kerja lainnya? Apakah bentuk apresiasi tersebut memotivasi Anda?

Pertanyaan tentang Dukungan dan Keterbukaan

1. Seberapa terbuka kepala toko dalam mendengarkan masalah atau saran dari karyawan? Bisakah Anda berbagi contoh ketika Anda atau rekan Anda memberikan saran, dan bagaimana kepala toko meresponsnya?
2. Apakah Anda merasa kepala toko mendukung pengembangan karir Anda? Jika ya, bagaimana bentuk dukungan tersebut?

Pertanyaan tentang Loyalitas

1. Menurut Anda, bagaimana komunikasi kepala toko mempengaruhi rasa loyalitas Anda terhadap toko ini?
2. Apakah ada situasi di mana komunikasi dari kepala toko membuat Anda merasa lebih termotivasi dan terlibat dalam pekerjaan Anda? Bisakah Anda menjelaskan situasi tersebut?
2. Seberapa besar peran kepala toko dalam membangun rasa kebersamaan dan tim di antara karyawan?

Pertanyaan Penutup

1. Apa yang menurut Anda bisa ditingkatkan dalam pola komunikasi kepala toko untuk membangun loyalitas karyawan yang lebih baik?
2. Adakah saran spesifik yang ingin Anda sampaikan kepada kepala toko terkait komunikasi?

Lampiran Dokumentasi



Kegiatan Brifing



Pembacaan Hadist setelah brifing



Pembacaan Do'a bersama setelah selesai brifing |



Kepala toko merah putih medan



Informan 1 Kepala Toko Merah putih Medan (Tri Risky Nugraha)



Informan 2 Karyawan (Ida)



Informan 2 Karyawan (Selvi)



Informan 3 Karyawan (Ruri)



Informan 4 Karyawan (Aldi)



Karyawan Inti (Santi)




Karyawan Toko Merah putih medan



Karyawan melayani pembel

Lampirat Surat Izin Penelitian


الجامعة الإسلامية Sumatera Utara
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. SM. Raja - Teladan Medan 20217

Nomor : 158 /E/I.03/V/2024
Lamp : -
Hal : **Izin Penelitian**

Medan, 21 Dzulkaid'ah 1445H
29 Mei 2024M

Kepada Yth : Bapak/Ibu. Toko Merah Putih Medan
Jln. MT. Haryono
Di-
Tempat

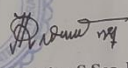
Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan Hormat,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara
bahwa :

Nama : Nurjanah
Tpt Tgl Dan Lahir : Medan, 13 Februari 2002
NPM : 71200612047
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Alamat : MT. Haryono

Adalah benar Mahasiswa FISIP UISU Medan, mohon kiranya yang bersangkutan, untuk dapat mengambil Data guna menyelesaikan Penelitian Skripsi dengan judul. **"Pola Komunikasi Kepala Toko Dalam Membangun Loyalitas Karyawan"**, maka dengan ini mohon kepada Bapak berkenan memberikan izin kepada Mahasiswa kami tersebut.

Demikian hal ini kami sampaikan atas kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,

Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I

Tembusa:
Pertinggal

Website : fisip.uisu.ac.id - Email : admin@fisip.uisu.ac.id

Lampiran Surat Bimbingan



جامعة الإسلام في سومطرة الشمالية
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Jl. SM. Raja - Teladan Medan 20217

LEMBAR KOREKSI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Nurjannah
N P M : 71200612047
Program Studi : Ilmu Komunikasi

NO	Tgl/Bln/Thn	Koreksi Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	3 mei 2024	Bimbingan Skripsi I (Bab I)	
2	13 mei 2024	Bimbingan Skripsi II (revisi Bab I)	
3	17 mei 2024	Bimbingan Skripsi III Bab 2 dan 3	
4	23 mei 2024	Revisi Bab 2 dan 3	
5	29 mei 2024	Bimbingan Bab 2 dan 3	
6	11 juni 2024	Bimbingan Bab 4 dan 5	
7	14 juni 2024	Bimbingan revisi 4 dan 5	
8	21 juni 2024	Acc skripsi pembimbing 1	
9	28 juni 2024	Acc skripsi pembimbing 2	

Catatan : Setiap Bimbingan harus diparaf oleh Pembimbing

Diketahui,
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Febry Ichwan Butsi, S.Sos, MA