

## Pengaruh Sikap Etnosentris *Interpersonal Communication Competence* Dan Gaya Komunikasi Terhadap Efektivitas Komunikasi Etnis Tionghoa Kepada Etnis Jawa di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember

Dhama Suroyya<sup>1</sup>, Darsono Wisadirana<sup>2</sup>, Suryadi<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya

<sup>3</sup>Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

### Abstrak

Sikap etnosentrisme, *interpersonal communication competence* dan Gaya komunikasi merupakan tiga faktor yang memiliki pengaruh dalam terwujudnya efektivitas komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap etnosentris, *interpersonal communication competence* dan gaya komunikasi terhadap efektivitas komunikasi etnis Tionghoa kepada etnis Jawa secara simultan dan parsial. Penelitian dilakukan di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember dengan objek penelitian dibatasi pada sikap etnosentris, *interpersonal communication competence* dan gaya komunikasi sebagai variabel bebas dan efektivitas komunikasi sebagai variabel terikat. Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner. Sampel dalam penelitian ini merupakan etnis Tionghoa yang bermukim di Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember dengan rentang usia antara 17 hingga 60 tahun berjumlah 86 orang. Pengujian validitas data menggunakan *product moment* sedangkan untuk menguji reliabilitas data menggunakan *alpha cronbach*. Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisa pengaruh tiga variabel *independent* terhadap satu variabel *dependent*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh secara parsial maupun simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Perolehan hasil ini dibuktikan melalui uji signifikansi yakni terdapat pengaruh parsial antara sikap etnosentris terhadap efektivitas komunikasi sebesar nilai  $t_{hitung} = -2,157$  artinya hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan sikap etnosentris (X1) terhadap efektivitas komunikasi (Y) kemudian *interpersonal communication competence* berpengaruh secara parsial terhadap efektivitas komunikasi sebesar  $t_{hitung} = 4,534$  artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara *interpersonal communication competence* terhadap efektivitas komunikasi serta gaya komunikasi berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi sebesar  $t_{hitung} = 2,098$ . Secara simultan sikap etnosentris, *interpersonal communication competence* dan gaya komunikasi berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi sebesar nilai  $F_{hitung} = 23,174$ . Selain pengaruh juga ditemukan hubungan erat antara ketiga variabel bebas terhadap satu variabel terikat sebesar 67.7% atau 0,677%.

**Kata kunci :** gaya komunikasi dan efektivitas komunikasi, *interpersonal communication competence*, sikap etnosentris

### Abstract

Ethnocentrism, interpersonal communication competence and communication styles are the three factors that have an influence on the effectiveness of communication. This study aims to determine the effect of ethnocentric attitudes, interpersonal communication competence and communication styles to effectiveness communication in Chinese to Javanese partially and simultaneously. The study was conducted in Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember with the object of research is limited on ethnocentric attitudes, interpersonal communication competence and communication style as the independent variable, as the dependent variable is effectiveness communication. Researcher used quantitative methods with explanative approach because this research aims to investigate the relationship and effect between two variables or more. Questionnaire was used for collecting primary data in Chinese. The sample in this study is Chinese who lives in Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember with age range between 17 to 60 years. Sample was measured by using Yamane and result 86 people. The selection of this age is associated with an understanding of the issues being examined in the study. Validity data used product moment while to test the reliability of data used alpha cronbach. This research also used multiple regression analysis to analyze the influence of three independent variables toward dependent variable. The result show that there is partial and simultaneous influences between independent variable toward dependent variable. This result is showed by signification test that there is a partial effect between ethnocentric attitudes toward the effectiveness of the communication with value  $t = -2.157$  means that means there is a significant effect of ethnocentric attitudes (X1) to effectiveness of communication (Y), interpersonal communication competence partially effects to communication

Alamat Korespondensi Penulis:

**Dhama Suroyya**

Email : dsuroyya@gmail.com

Alamat : Program Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya

effectiveness with value  $t = 4.534$  means that there is a significant effect between interpersonal communication competence to communication effectiveness and communication style influences the effectiveness of communication partially with values  $t = 2.098$ . Simultaneously ethnocentric attitudes, interpersonal communication competence and communication styles influence the effectiveness of communication at the value of  $F = 23.174$ . Surprisingly, new result was found during analyzing data that there is found a close relationship between the three independent variables on the dependent variable was 67.7% or 0,677%.

**Keywords:** Ethnocentrism, effectiveness communication, interpersonal communication competence communication styles

## PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk sosial dimana semasa hidupnya tidak akan pernah berhenti melakukan interaksi dengan individu lain. Interaksi sosial merupakan faktor utama dalam kehidupan sosial manusia karena dengan interaksi sosial dapat terjalin proses sosial yakni syarat utama terjadinya aktivitas-aktivitas sosial. Dalam hal ini komunikasi hadir sebagai sarana atau alat untuk mengkomunikasikan pesan verbal maupun non verbal dalam proses interaksi kepada sesama manusia. Sebagian besar waktu jaga manusia digunakan untuk berkomunikasi sebagaimana sebuah diktum yang mengatakan *we can't not to communicate*.

Sehingga dapat dipahami apabila proses *encoding* serta *decoding* pesan mengalami masalah dapat dipastikan alur proses sosial serta interaksi sosial terhambat. Terhambatnya proses sosial dapat mengakibatkan hubungan tidak harmonis yang memberikan indikasi munculnya penyakit sosial seperti etnosentris, *prejudice* serta *stereotype* seperti klaim etnis Jawa yang mengatakan bahwa etnis Tionghoa menganggap orang Jawa jongos dsb, pada akhirnya berujung pada masalah makro sosial seperti kasus yang terjadi di plosa, sampit dan beberapa daerah bagian di Indonesia.

Berangkat dari asumsi bahwa masalah makro sosial seperti tragedi Mei 1998 dimana melibatkan etnis Tionghoa berasal dari masalah sosial yang bersifat kecil atau mikro maka peneliti tertarik meneliti tiga faktor dalam komunikasi antarbudaya yang ditengarai berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi yakni sikap etnosentris, *interpersonal communication competence* dan gaya komunikasi. Bertolak belakang dari permasalahan yang dikemukakan oleh peneliti maka peneliti tertarik meneliti pengaruh sikap etnosentris terhadap efektivitas komunikasi antara etnis Tionghoa dan etnis Jawa, bagaimana pengaruh *interpersonal communication competence* terhadap efektivitas komunikasi antara etnis Tionghoa dan etnis

Jawa, bagaimana pengaruh antara gaya komunikasi terhadap efektivitas komunikasi antara etnis Tionghoa dan etnis Jawa serta bagaimana pengaruh sikap etnosentris, *interpersonal communication competence* dan gaya komunikasi secara simultan terhadap efektivitas komunikasi antara etnis Tionghoa kepada etnis Jawa.

Terkait dengan permasalahan tersebut maka terdapat beberapa teori yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian yakni, *Komunikasi antarbudaya*, komunikasi interpersonal, *Ethnosentrisme*, *interpersonal communication competence* gaya komunikasi dan efektivitas komunikasi.

Komunikasi antarbudaya menjadi grand tema peneliti karena teori ini mendasari peneliti untuk melakukan riset lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi. Menurut Mulyana (2005 h.14) budaya dan komunikasi berinteraksi sangat erat dan dinamis, inti budaya adalah komunikasi karena budaya muncul melalui komunikasi. Hubungan antara budaya dan komunikasi ini timbale balik sehingga komunikasi dan budaya tidak dapat dipisahkan. Sehingga menurut Liliwari (2011) komunikasi antarbudaya merupakan komunikasi yang terjadi pada individu yang memiliki latar belakang budaya berbeda. Budaya tidak akan pernah bias eksis tanpa komunikasi demikian pula komunikasi tak mungkin bias eksis tanpa budaya.

Dalam komunikasi antarbudaya sebenarnya hadir pula komunikasi interpersonal atau *face to face communication* yakni *Communication is the transfer of information from one mind to another mind, or to a group of other minds. It can be in the form of idea, a fact, an image, an emotion, or a story. it can be written or spoken drawn, danced, sung or mimed*" (Lustberg, 200 dalam Zira, 2010). Menurut Olayiwola (1993) *interpersonal communication is sharing ideas between two or more people*. Jika dikaitkan dengan teori milik Shannon dan Weaver maka dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi

yang terjadi pada dua orang individu atau lebih mengkomunikasikan pesan baik verbal maupun non verbal baik tertulis maupun tidak tertulis. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang sangat fundamental sebab komunikasi ini merupakan dasar lahirnya atau terbentuknya komunikasi-komunikasi lainnya seperti komunikasi organisasi, komunikasi public dan massa. Bahkan terdapat penelitian di Amerika bahwa kualitas hidup seseorang ditentukan dari kualitas komunikasi antar pribadi atau interpersonal yang dilakukannya.

Dalam proses interaksi social dalam masyarakat multikultur yang memiliki latar belakang budaya berbeda komunikasi hadir sebagai jembatan untuk mengkomunikasikan pesan verbal maupun nonverbal. Tak jarang pula perbedaan nilai, norma maupun pandangan terjadi sebab jika dua individu dengan latar budaya berbeda bertemu maka terjadi pergesakan nilai maupun norma yang dianut oleh individu selama mereka hidup. Pergesakan itu menyebabkan adanya ruang atau *space* diantara dua individu sehingga komunikasi pun berjalan tidak sempurna. Etnosentrisme salah satunya yang membahas kurang lebih mengenai cara penilaian sebuah etnis terhadap budaya lain dengan menggunakan standar penilaian budaya sendiri. Pandangan atau nilai inilah yang sedikit banyak mempengaruhi efektifitas komunikasi

Beberapa pakar mendefinisikan etnosentrisme sebagai *a nearly universal syndrome of discriminatory attitudes and behavior, the attitude include seeing own group as virtuous and superior, one own standard of value as universal and outgroup as contemptible and inferior.* (Hammond dan Axelrod, 2006). Pemahaman lain mengenai konsep etnosentrisme dijelaskan sebagai Dong, Day dan collaco (n.y) menyatakan bahwa *ethnocentrism is viewed as lacking of acceptance of cultural diversity and tolerance for out groups.* Di lain sisi etnosentrisme mendorong ke arah *misunderstanding* (Neuliep & McCroskey, 1997) dan memngurangi level keinginan untuk berkomunikasi dengan budaya lain (dikutip dalam Lin & Rancer, 2003)

Selain etnosentrisme penelitian yang tengah dilakukan peneliti ini juga mengkaji mengenai *interpersonal communication competence* yang merupakan *Interpersonal communication competence* atau bisa disebut sebagai *interpersonal communication skill* merupakan *ability to work well with people and involve your acceptance of others without prejudice.* Kemampuan bekerja dengan baik bersama orang lain yang melibatkan penerimaan

terhadap orang lain tanpa adanya prasangka (Matin, Jandagi, Karim & Hamidizadeh, 2010). *interpersonal communication competence* atau kemampuan individu dalam berkomunikasi secara interpersonal merupakan salah satu factor yang berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi. Menurut Spitzberg dalam Morreale (2012) mengutarakan bahwa dengan Cara mengoptimalkan *communication competence* maka efektivitas komunikasi akan tercapai.

Faktor lain yang ditengarai juga berpengaruh terhadap efektivitas komunikasi yakni gaya komunikasi atau *communication styles* yang merujuk pada gaya bicara seseorang termasuk intonasi, nada, suara dan gesture yang digunakan seseorang dalam berkomunikasi. Gaya komunikasi merupakan cara berkomunikasi atau berbicara yang dapat menimbulkan daya tarik (Daryanto, 2011 h.153). Norton (1997) dalam Allen, dkk (2006) *Communication style has been defined the way one verbally and paraverbally interacts to signal how literal meaning should be taken, interpreted, filtered, or understood.* Menurut Norton *communication style* dapat juga dipahami sebagai *personal style* saat melakukan komunikasi. Dalam komunikasi saya komunikasi masuk pada *nonverbal communication* sebab melibatkan *body language, sounds, body movement, eye contact, facial expression, pitch or tone of a voice, spatial distance, and dress of an individual* (Butt, 2011 h.18).

Teori terakhir yang digunakan dalam penelitian ini adalah efektivitas komunikasi yang merupakan puncak atau *goal* yang ingin diraih dan dicapai dalam proses komunikasi. Dapat dikatakan bahwa efektivitas komunikasi penting diraih dan dicapai setiap kali terjadi proses komunikasi sebab jika komunikasi tidak berjalan sebagaimana mestinya maka dapat berimbas kepada berbagai macam masalah salah satunya masalah social yang telah peneliti sebutkan dalam latar belakang. Sehingga efektivitas komunikasi menurut Liliweri (2011) dapat dimaknai sebagai kemampuan seorang komunikator untuk menjaga keseimbangan antara kegiatan interaksi, relasi dan komunikasi diantara dua kebudayaan yang berbeda. Peneliti mengambil teori efektivitas komunikasi dari Devito (1997) seperti keterbukaan, sikap mendukung, empati, kesetaraan sikap positif

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif eksplanatif karena peneliti ingin menghubungkan atau mencari sebab akibat antara dua variabel atau lebih konsep atau variabel yang akan diteliti. Oleh

karena itu dalam penelitian ini dibutuhkan adanya definisi konsep, kerangka konseptual dan kerangka teori.

**Metode Pengumpulan Data**

Metode Pengumpulan data yang digunakan adalah survei dengan membagikan angket atau kuesioner kepada etnis Tionghoa yang bermukim di wilayah kecamatan Ambulu dengan rentang usia 17-60. Adapun yang menjadi Populasi dari penelitian ini adalah warga etnis Tionghoa sejumlah 613 orang dengan metode penarikan sample menggunakan *proportional random sampling* sedangkan penetapan jumlah sampel memakai rumus Yamane dan diperoleh sampel sejumlah 86 orang.

Sedangkan analisis data diantaranya yang dipakai oleh peneliti adalah analisa data bivariat dan multivariat untuk melihat hubungan dua variabel dan lebih. Dalam hal ini digunakan analisis hubungan yakni analisis yang menggunakan uji statistik deskriptif dengan tujuan untuk menilai derajat hubungan di antara dua variabel atau lebih. Analisis data yang akan digunakan peneliti dalam penelitian adalah Analisis Regresi berganda untuk mengetahui hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) terhadap variabel dependen (Y).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari penelitian dapat dijabarkan melalui beberapa tahapan mulai dari uji validitas dan reliabilitas data hingga analisis data. Penelitian ini menunjukkan bahwa instrument penelitian yang dilakukan oleh peneliti dikatakan valid karena melebihi *cut off* 0.3 melalui pengujian menggunakan product moment dan dapat dilihat melalui tabel 1.

Uji Reliabilitas Data menggunakan alpha cronbach dengan ketentuan instrumen dikatakan reliable jika koefisien alpha lebih dari 0.60.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti melibatkan tiga variable bebas dan satu variable terikat sehingga analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dilengkapi dengan pengujian asumsi klasik sebagai syarat dari pengujian regresi linear berganda.

1. Uji Asumsi Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas di dalam model regresi yang terbentuk. Pengujian asumsi multikolinieritas diharapkan antar variabel bebas tidak saling berkorelasi melalui nilai VIF < 10.

**Tabel 1.** Hasil pengujian validitas

Variabel	Butir	Koefisien	Ket
Sikap Etnosentris	Item 1	0.621	Valid
	Item 2	0.759	Valid
	Item 3	0.680	Valid
	Item 4	0.670	Valid
	Item 5	0.511	Valid
Interpersonal communication competence	Item 6	0.750	Valid
	Item 7	0.591	Valid
	Item 8	0.649	Valid
	Item 9	0.579	Valid
	Item 10	0.681	Valid
Gaya Komunikasi	Item 11	0.710	Valid
	Item 12	0.595	Valid
	Item 13	0.683	Valid
	Item 14	0.639	Valid
	Item 15	0.603	Valid
Efektivitas Komunikasi	Item 16	0.697	Valid
	Item 17	0.536	Valid
	Item 18	0.676	Item 18
	Item 19	0.590	Valid
	Item 20	0.711	

**Sumber:** Hasil analisis Data, 2014

**Tabel 2.** Hasil pengujian reliabilitas

Variabel	Koefisien	Ket
Sikap Etnosentris	0.644	Reliabel
Interpersonal communication competence	0.659	Reliabel
Gaya Komunikasi	0.640	Reliabel
Efektivitas Komunikasi	0.643	Reliabel

**Sumber:** Hasil analisis Data, 2014

**Tabel 3.** Hasil pengujian Asumsi Multikolinieritas

Variabel	VIF
Sikap Etnosentris	1.209
Interpersonal communication competence	1.474
Gaya Komunikasi	1.366

**Sumber:** Hasil analisis Data, 2014

2. Uji Asumsi Normalitas

Uji asumsi normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu (residual) berdistribusi normal atau tidak melalui uji *Kolmogorov-Smirnov Test* dikatakan normal jika probabilitas hitung > *level of significance* ( $\alpha=0.05$ )

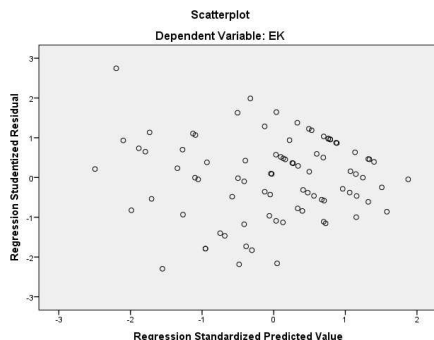
**Tabel 4.** Hasil pengujian Normalitas Data

Kolmogrofo Smirnov Z	0.634
Symp. Sig (2-tailed)	0816

Sumber: Hasil analisis Data, 2014

3. Uji Asumsi Heteroskedisitas

Asumsi heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah residual memiliki ragam yang homogen (konstan) atau tidak. Pengujian asumsi heteroskedastisitas diharapkan residual memiliki ragam yang homogen.



Gambar 1. Scatter plot

Setelah uji Asumsi dilakukan maka perhitungan pengaruh variable bebas terhadap variable terikat secara parsial maupun simultan melalui spss sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil perhitungan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat

	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Beta		
(Constant)	1.225		3.433	0.001
Sikap Etnosentris (X1)	-0.148	-0.193	-2.157	0.034
Interpersonal Communication Competence (X2)	0.452	0.447	4.534	0.000
Gaya Komunikasi (X3)	0.166	0.199	2.098	0.039

$F_{hitung} = 23.174$   $Sign-F = 0.000$   $R\ Square (R^2) = 0.459$   $R = 0.677$   
 $Adjusted. R^2 = 0.439$

Sumber : Hasil Analisis Data, 2014

Dari table tersebut dapat ditemukan beberapa hal diantaranya

- a. Besarnya kontribusi ketiga variable bebas terhadap variable terikat diketahui melalui  $Adjusted. R^2$  0.439 atau sebesar Hal ini berarti kontribusi sikap etnosentris,

*interpersonal communication competence*, gaya komunikasi terhadap efektifitas komunikasi etnis Tionghoa kepada etnis Jawa di Kec. Ambulu Kab. Jember sebesar 43.9%, sedangkan sisanya sebesar 56.1% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

- b. Besarnya tingkat keeratan hubungan sikap etnosentris, *interpersonal communication competence*, Gaya komunikasi dengan efektifitas komunikasi dapat diketahui melalui korelasi berganda (R) yaitu sebesar 0.677 atau sebesar 67.7%
- c. Pengujian signifikansi secara parsial (individu) sikap etnosentris (X1) terhadap efektifitas komunikasi (Y) menghasilkan nilai  $t_{hitung} = -2.157$  dengan probabilitas 0.034. hal ini berarti bahwa semakin tinggi nilai etnosentris maka cenderung menurunkan efektifitas komunikasi. Sehingga bias dikatakan bahwa semakin etnosentris seorang individu maka semakin sulit efektifitas komunikasi terjalin atau terjadi.
- d. Pengujian signifikansi secara parsial (individu) *interpersonal communication competence* (X2) terhadap efektifitas komunikasi (Y) menghasilkan nilai  $t_{hitung} = 4.534$  dengan probabilitas 0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas hitung <level of significance ( $\alpha=5\%$ ), sehingga  $H_0$  ditolak. Dengan mengoptimalkan kompetensi dalam berkomunikasi secara interpersonal cenderung dapat meningkatkan efektifitas komunikasi.
- e. Pengujian signifikansi secara parsial gaya komunikasi (X3) terhadap efektifitas komunikasi menghasilkan nilai  $t_{hitung} = 2.098$  dengan probabilitas 0.039. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas hitung <level of significance ( $\alpha=5\%$ ). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan gaya komunikasi (X3) terhadap efektifitas komunikasi(Y) dan bias dikatakan bahwa semakin baik atau semakin dimengerti gaya komunikasi yang dilakukan seorang individu maka cenderung meningkatkan efektifitas komunikasi.
- f. Pengujian pengaruh secara simultan Pengujian signifikansi secara simultan menghasilkan nilai  $F_{hitung} = 23.174$  dengan

probabilitas 0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas hitung <level of significance ( $\alpha=5\%$ ). Dari pengujian tersebut dapat dikatakan bahwa ketiga variabel bebas berpengaruh secara serentak atau bersama-sama terhadap efektivitas komunikasi.

#### KESIMPULAN

Dati hasil penelitian di atas maka kesimpulan yang dapat diambil adalah

1. Terdapat pengaruh parsial setiap variabel bebas (sikap etnosentris, *interpersonal communication competence* dan gaya komunikasi) terhadap variabel terikat (Efektivitas komunikasi).
2. Terdapat pengaruh secara simultan ketiga variabel bebas (sikap etnosentris, *interpersonal communication competence* dan gaya komunikasi) terhadap variabel terikat yakni efektivitas komunikasi
3. Ditemukan juga hubungan erat sebesar 0,677% atau 67.7% antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Penelitian yang dilakukan peneliti dengan tajuk komunikasi antarbudaya merupakan penelitian yang tergolong baru dalam sisi kuantitatif sebab mayoritas penelitian dengan tajuk komunikasi antarbudaya diteliti dan dianalisis menggunakan metode kualitatif.

Namun bagaikan sebuah pepatah mengatakan tidak ada gading yang tak retak maka demikian pula dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Keterbatasan dan kekurangan dalam penelitian ini dan sekaligus dapat dijadikan topik untuk penelitian lanjutan atau *future research* yakni *intercultural competence*, *interpersonal communication competence* serta pada efektivitas komunikasi antarbudaya dengan efektivitas komunikasi interpersonal.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada Prof.Dr.Ir Darsono Wisadirana, Dr.Suryadi, Prof.Dr.Ir. Sanggar Kamto dan Dr.Bambang Dwi Prasetyo, M.Si yang telah banyak memberikan kontribusi atas terselesainya penelitian ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak terkait dengan penelitian yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Allen, J.L., Rybczki, E., Judd, B. 2006. *Communication Styles And The Managerial*

*Effectiveness Of Male And Female Supervisor.* Journal Of Business And Economic Research. 4(8). 7-18

- [2]. Butt, Naeem M. 2011. *Impact Non-Verbal Communication on Students' Learning Outcomes.* Thesis. Sarhad University of Science and Information Technology. Peshawar, Pakistan.
- [3]. Daryanto. 2010. *Ilmu Komunikasi.* PT. Sarana tutorial nurani sejahtera. Bandung
- [4]. Devito, Joseph. 1997. *The Interpersonal Communication Book.* Seventh Edition. Harper Collins College Publisher. New York.
- [5]. Hammond, R.A dan Axelrod, Robert. 2006. "The Evolution of Ethnocentrism: *Journal of Conflict Resolution* 50 (6). 1-11.
- [6]. Liliweri, Alo. 2011. *Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya.* Pustaka Pelajar. Jogjakarta.
- [7]. Matin, Hassan H., dkk. 2010. "Relationship between Interpersonal communication skill and organizational Commitment: Case study Jihad Keshavarzi and University of Qom, Iran: *European Journal Of Social Science*, 13(3) 387-398.
- [8]. Morreale, Sherwyn P. 2012. "Competence and Incompetence communication." *21<sup>st</sup> century communication: A Reference Handbook.* Ed.. Thousand Oaks, CA: *Sage Reference online* 445-449.
- [9]. Olayiwola, A.R. 1993. *Interpersonal Communication, Human Interaction, and Societal Relationship in Islam.* *Africa Media Review.* 7(3). 91-104.
- [10]. Zirra, Benjamin. 2010. *Effective Communications: Critical factors in Health Alliance success.* Unpublished Thesis Project, Seton Hall University.