

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI *UPWARD*
TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN
DI PT.GRAHA FARMA SOLO**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh:

LILIANA SETIAWAN

10 09 03994 / Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2014**

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI *UPWARD*
TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN DI PT.
GRAHA FARMA SOLO**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh:

LILIANA SETIAWAN

10 09 03994 / Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2014**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Liliana Setiawan

No. Mahasiswa : 100903994

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Pengaruh Kualitas Komunikasi *Upward* Terhadap
Kepuasan Komunikasi Karyawan di PT. Graha Farma Solo.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar hasil pekerjaan saya sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan *plagiarism*, pencurian hasil karya orang lain, hasil karya orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga ada ketidaksamaan antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 8 Juli 2014

Saya yang menyatakan,



Liliana Setiawan

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI *UPWARD* TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN DI PT. GRAHA FARMA SOLO

SKRIPSI

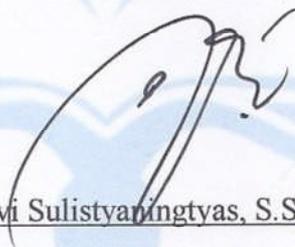
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir untuk Memenuhi Syarat Mencapai
Gelar S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

LILIANA SETIAWAN

10 09 03994 / KOM

Disetujui oleh:


Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi *Upward* Terhadap
Kepuasan Komunikasi Karyawan Di PT. Graha Farma Solo

Penyusun : Liliana Setiawan

NIM : 10 09 03994

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari/tanggal : Selasa, 22 Juli 2014

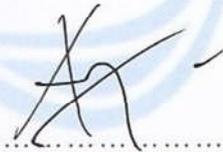
Pukul : 14.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran 2 Lantai 1 FISIP UAJY

TIM PENGUJI,

Dr. G. Arum Yudarwati

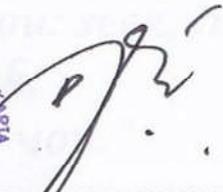
Penguji Utama



.....

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.

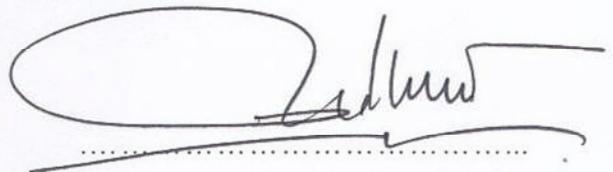
Penguji I



.....

Drs. Setio Budi HH, M.Si.

Penguji II



.....

HALAMAN MOTO

“Do your best in every moment, so you would never regret anything you have done”

“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa!”

Roma 12:12

“Ask, and it will be given to you: seek, and you will find; knock, and it will be opened to you.”

Matthew 7:7

HALAMAN PERSEMBAHAN

I dedicated to:

Tuhan Yesus Kristus

My Beloved Parents

My Beloved Sisters

My Future Husband

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus karena berkat kasih karunianya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI *UPWARD* TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN DI PT. GRAHA FARMA SOLO” tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan.

Skripsi merupakan salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Apa yang telah ditempuh merupakan suatu bentuk ujian yang telah berhasil dilewati untuk mencapai kehidupan yang lebih baik lagi. Sepanjang waktu penyusunan skripsi ini, banyak sekali hambatan, kegagalan serta tantangan yang dihadapi oleh penulis. Pada akhirnya semua hambatan tersebut dapat teratasi berkat motivasi, dukungan, doa dan semangat yang tak hentinya dari berbagai pihak untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menjadi sumber pengharapan dalam hidup penulis, berkat penyertaan dan bimbinganNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar selalu mengarahkan, membimbing, dan membantu penulis serta memberikan saran mulai dari penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai.

3. Dr. G. Arum Yudarwati dan Drs. Setio Budi HH. M. Si. selaku dosen penguji, terima kasih atas masukan, dan kesempatan yang diberikan pada penulis untuk memperbaiki skripsi ini, sehingga dapat menjadi lebih baik.
4. Mama Soen dan Papa Chuan terimakasih atas bantuan, perhatian dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
5. Secara khusus penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih untuk kedua orang tua penulis, papa Denny Setiawan dan mama Erina yang selalu menjadi motivasi bagi penulis, terimakasih atas kasih sayang, pengorbanan yang selama ini telah dilakukan untuk penulis dan doanya untuk kesuksesan penulis. Skripsi dan gelar ini adalah prestasi terbaik yang bisa Lili berikan. *I love u all..*
6. Ko Herman (Toto) terima kasih buat bantuan, doa, dukungan, semangat dan kesabaran dalam menemani penulis dalam suka maupun duka dan dari awal masuk kuliah hingga lulus saat ini.
7. My *sister* cie Vivi dan cie Luci, terimakasih atas doa, *support*, dan perhatiannya.
8. Cie Maria my *Hadalabo sister* terimakasih atas doa, dukungan, kebersamaan dengan penulis dan buat drama-drama koreanya.
9. Andri, Aleng, Brayant, Sekar, dan Shinta *big thanks* atas perhatian, semangat, doa, dan kebaikannya untuk selalu menemani penulis, *thanks for being my friend..i'll never forget all of u.*
10. Tania *my roommate*, terimakasih selalu menyemangati penulis dan menemani penulis. *Fighting* tan!
11. Vera, Pamela, Alvon sahabat yang penulis sayangi terimakasih dukungan, dan perjuangannya selama kuliah bersama penulis.
12. Swans (Cie Maria, Cie Ellina, Cie Luci, Cie Valen, Cie Cynthia, Cie Sherley) dan Managernya (Ko Kurniawan, Ko Shandy, Ko Wilson) terimakasih untuk kebersamaan, dukungan, dan doanya.
13. Ibu Rosita, Ibu Nirmala dan Mbak Monica Dewi dari PT. Graha Farma Solo terima kasih atas bimbingan, pengalaman dan bantuannya selama pelaksanaan penelitian di PT. Graha Farma Solo.

14. Tante Helena dan Om John yang selalu membantu penulis dan memberikan solusi, serta dukungan.

15. Teman-teman KKN: Rizki, Monchu, Zenita, Aleng, Laurent, Melina, Gerry, Lambok dan teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini memberikan manfaat bagi rekan-rekan mahasiswa khususnya program studi Ilmu Komunikasi. Terima kasih.

Yogyakarta, 8 Juli 2014

Penulis

Liliana Setiawan

Liliana Setiawan

No. Mhs: 100903994 / Kom

PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI *UPWARD* TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN DI PT. GRAHA FARMA SOLO

ABSTRAK

Dalam suatu organisasi, komunikasi berperan dalam mengkoordinasikan kegiatan untuk mencapai tujuan bersama dan mengembangkan sikap saling pengertian dan saling memahami antar anggota dalam organisasi. Komunikasi antara bawahan dengan atasan atau komunikasi *upward* yang berkualitas dibutuhkan untuk dapat menciptakan keterbukaan dan komunikasi dua arah dalam organisasi. Arus informasi keatas berfungsi untuk memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan, memperkuat apresiasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan memberikan kesempatan untuk mengajukan ide, mengajukan pertanyaan, dan saran, mengetahui keluhan kesah karyawan, membantu mengatasi masalah pekerjaan karyawan, dan membuat bawahan merasa sebagai bagian dari organisasi. Apabila dalam pengalaman komunikasi *upward* di suatu organisasi dapat memenuhi keinginan karyawan maka hal itu dapat memberikan kepuasan komunikasi pada karyawan. Kecakapan komunikasi atasan yang baik dalam menanggapi segala informasi dari karyawan tentu juga dapat mempengaruhi keberhasilan komunikasi *upward* dan dapat memberikan kepuasan komunikasi tersendiri bagi karyawan. PT. Graha Farma Solo merupakan industri farmasi berkembang yang berdiri sejak tahun 1988. Salah satu cara yang digunakan oleh PT. Graha Farma Solo dalam mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya yaitu melalui komunikasi *upward*, sehingga melalui komunikasi *upward* perusahaan dapat memperoleh informasi yang berguna untuk mencapai sasaran perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif kuantitatif, dengan menggunakan metode survei. Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan analisis distribusi frekuensi, korelasi *Product Moment*, korelasi Parsial, dan regresi linier sederhana Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas komunikasi *upward* terhadap kepuasan komunikasi karyawan di PT. Graha Farma Solo. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas komunikasi *upward* berpengaruh terhadap kepuasan komunikasi karyawan. Selain itu, diketahui bahwa variabel kontrol yaitu tingkat kecakapan komunikasi atasan dalam merespon informasi karyawan mampu mengontrol pengaruh kualitas komunikasi *upward* terhadap kepuasan komunikasi karyawan.

Kata kunci: kualitas komunikasi *upward*, kepuasan komunikasi, tingkat kecakapan komunikasi atasan dalam merespon informasi karyawan, karyawan, komunikasi organisasi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Teori.....	9
1. Komunikasi Organisasi.....	9
2. Komunikasi <i>Upward</i> (Komunikasi ke Atas).....	13
3. Kepuasan Komunikasi.....	21
4. Kompetensi dan Kecakapan Komunikasi.....	25
F. Kerangka Konsep.....	31
1. Kualitas Komunikasi <i>Upward</i>	31
2. Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	33
3. Tingkat Kecakapan Komunikasi Atasan dalam Merespon Informasi Karyawan.....	34
G. Hipotesis.....	37
H. Operasionalisasi Variabel.....	38
I. Definisi Operasional.....	39
J. Metodologi Penelitian.....	56
a. Jenis Penelitian.....	56
b. Metode Penelitian.....	56
c. Teknik Pengumpulan Data.....	57
d. Populasi dan Sampel.....	58
e. Lokasi Penelitian.....	58
f. Teknik Analisis Data.....	59
g. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	67
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	67
B. Strategi Aliansi dan Kemitraan.....	68

C. Profil Perusahaan.....	69
D. Visi dan Misi Perusahaan.....	72
E. Struktur Organisasi.....	73
F. Deskripsi Karyawan.....	77
G. Media yang Digunakan dalam Saluran Komunikasi <i>Upward</i> di PT. Graha Farma Solo.....	78
BAB III HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI DATA.....	81
A. Analisis Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	82
B. Analisis Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	84
1. Kualitas Komunikasi <i>Upward</i>	84
2. Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	107
3. Tingkat Kecakapan Komunikasi Atasan dalam Merespon Informasi Karyawan.....	119
C. Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	127
1. Korelasi Kualitas Komunikasi <i>Upward</i> (X) dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan (Y).....	128
D. Analisis Korelasi Parsial.....	129
1. Korelasi Kualitas Komunikasi <i>Upward</i> (X) dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan (Y) Dikontrol dengan Variabel Tingkat Kecakapan Komunikasi Atasan dalam Merespon Informasi Karyawan(Z).....	130
E. Interpretasi Data.....	134
BAB IV PENUTUP.....	149
A. Kesimpulan.....	149
B. Saran.....	151
DAFTAR PUSTAKA.....	152
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 1	Definisi Operasional.....	50
TABEL 2	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	59
TABEL 3	Hasil Uji Validitas Kualitas Komunikasi <i>Upward</i>	62
TABEL 4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	63
TABEL 5	Hasil Uji Validitas Kecakapan Komunikasi Atasan dalam Merespon Informasi Karyawan.....	64
TABEL 6	Hasil Uji Reliabilitas.....	65
TABEL 7	Jumlah Karyawan PT. Graha Farma Solo.....	67
TABEL 8	Jenis Kelamin Responden.....	82
TABEL 9	Usia Responden.....	83
TABEL 10	Divisi Pekerjaan Responden.....	83
TABEL 11	Lama Bekerja.....	84
TABEL 12	Atasan Menciptakan Ruang-Ruang agar Karyawan Dapat Berkomunikasi kepada Atasan.....	85
TABEL 13	Atasan Mengembangkan Program Komunikasi dari Karyawan kepada Atasan dengan Mendorong Keterusterangan Informasi.....	86
TABEL 14	Karyawan Harus Memberi Informasi kepada Atasan.....	86
TABEL 15	Karyawan Harus Meminta Informasi dari Atasan.....	87
TABEL 16	Atasan Bersedia Menerima Informasi dari Karyawan dalam Situasi Apapun di Perusahaan.....	88
TABEL 17	Atasan Bersedia Memberikan Tanggapan akan Informasi dari Karyawan dalam Situasi Apapun di Perusahaan.....	88
TABEL 18	Tersedia Saluran Formal Seperti Presentasi untuk Memberikan Kesempatan bagi Karyawan Menyampaikan Informasi Kepada Atasan.....	89
TABEL 19	Tersedia Saluran Formal Seperti Laporan Pekerjaan untuk Memberikan Kesempatan bagi Karyawan Menyampaikan Informasi kepada Atasan.....	90
TABEL 20	Tersedia Saluran Informal Seperti Percakapan pribadi dengan Atasan untuk Memberikan Kesempatan bagi Karyawan Menyampaikan Informasi kepada Atasan.....	91
TABEL 21	Masalah yang Dihadapi Karyawan dalam Pekerjaan Harus Berjalan Keatas Hingga Masalah Dapat Diselesaikan.....	92
TABEL 22	Atasan Menerima Pengembangan Gagasan dari Karyawan.....	92
TABEL 23	Atasan Menerima Kritik dari Karyawan.....	93
TABEL 24	Atasan Peka terhadap Permohonan dari Karyawan.....	93

TABEL 25	Atasan Dapat Memahami Keluhan dari Karyawan.....	94
TABEL 26	Atasan Menyediakan Waktu untuk Mendengarkan Karyawan Secara Obyektif.....	95
TABEL 27	Atasan Mendengarkan dengan Baik Pendapat yang Bertentangan dari Karyawan.....	95
TABEL 28	Atasan Mendengarkan dengan Baik Gagasan yang Bertentangan dari Karyawan.....	96
TABEL 29	Atasan Mendengarkan dengan Baik Kritik-Kritik yang Bertentangan dari Karyawan.....	97
TABEL 30	Atasan Melakukan Penyesuaian Tindakan atas Informasi yang Disampaikan Karyawan.....	97
TABEL 31	Atasan Melakukan Perubahan Kebijakan atas Informasi dari Karyawan.....	98
TABEL 32	Atasan Memberikan Solusi atas Masalah-Masalah yang Disampaikan oleh Karyawan.....	99
TABEL 33	Atasan Terbuka dalam Memberikan Alasan kepada Karyawan Bila Perubahan-Perubahan Tidak Dapat Dilakukan.....	99
TABEL 34	Karyawan Menggunakan Surat untuk Menyampaikan Informasi kepada Atasan.....	100
TABEL 35	Karyawan Menggunakan Memo untuk Menyampaikan Informasi kepada Atasan.....	101
TABEL 36	Karyawan Menggunakan Laporan untuk Menyampaikan Informasi kepada Atasan.....	101
TABEL 37	Karyawan Menggunakan <i>E-mail</i> untuk Menyampaikan Informasi kepada Atasan.....	102
TABEL 38	Karyawan Menyampaikan Informasi kepada Atasan Melalui Diskusi Tatap Muka.....	103
TABEL 39	Karyawan Menyampaikan Informasi kepada Atasan melalui Wawancara.....	103
TABEL 40	Karyawan Menyampaikan Informasi kepada Atasan melalui Telepon.....	104
TABEL 41	Karyawan Menyampaikan Informasi kepada Atasan melalui Pertemuan Rapat.....	105
TABEL 42	Karyawan Menyampaikan Informasi kepada Atasan melalui Percakapan Pribadi dengan Atasan.....	105
TABEL 43	Pembagian Interval Kelas Variabel Kualitas Komunikasi <i>Upward</i>	107
TABEL 44	Kesempatan yang Diberikan oleh Atasan kepada Karyawan untuk Menyampaikan Saran terhadap Perusahaan.....	108
TABEL 45	Kesempatan yang Diberikan oleh Atasan kepada Karyawan untuk Menyampaikan Kritik terhadap Perusahaan.....	109
TABEL 46	Kesempatan yang Diberikan oleh Atasan kepada Karyawan untuk Memberikan Ide terhadap Perusahaan.....	109
TABEL 47	Kesempatan yang Diberikan oleh Atasan kepada Karyawan untuk Menyampaikan Keluhan terhadap Perusahaan.....	110

TABEL 48	Kesempatan yang Diberikan oleh Atasan kepada Karyawan untuk Menyampaikan Masalah-Masalah Pekerjaan yang Tidak Terpecahkan.....	111
TABEL 49	Efisiensi Saluran Formal Seperti Presentasi untuk Menyampaikan Informasi kepada Atasan.....	111
TABEL 50	Efisiensi Saluran Formal Seperti Laporan Pekerjaan untuk Menyampaikan Informasi kepada Atasan.....	112
TABEL 51	Efisiensi Saluran Informal Seperti Percakapan Pribadi untuk Menyampaikan Informasi kepada Atasan.....	113
TABEL 52	Efisiensi Media Tertulis untuk Menyampaikan Informasi kepada Atasan.....	113
TABEL 53	Keterlibatan Karyawan dalam Pengambilan Keputusan Perusahaan.....	114
TABEL 54	Apresiasi Atasan kepada Karyawan atas Keterbukaan Karyawan dalam Berkomunikasi kepada Atasan.....	115
TABEL 55	Kepercayaan Atasan kepada Karyawan.....	115
TABEL 56	Bantuan dari Atasan dalam Memecahkan Masalah Pekerjaan Karyawan.....	116
TABEL 57	Informasi Atasan dalam Menjawab Pertanyaan dari Karyawan.....	117
TABEL 58	Pembagian Interval Kelas Variabel Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	118
TABEL 59	Kemampuan Atasan untuk Memahami Perasaan Karyawan (Empati).....	120
TABEL 60	Kemampuan Atasan dalam Memberikan Tanggapan yang Tepat kepada Karyawan (Perspektif Sosial).....	120
TABEL 61	Kepekaan Atasan dalam Menetapkan Perilaku yang Dapat Memenuhi Harapan-Harapan Karyawan.....	121
TABEL 62	Kemampuan Atasan dalam Menunjukkan Sikap Penuh Perhatian dalam Berkomunikasi dengan Karyawan (<i>Attentiveness</i>).....	122
TABEL 63	Kemampuan Atasan untuk Membuat Pembicaraan Menjadi Menyenangkan.....	122
TABEL 64	Kemampuan Atasan untuk Mengurangi Ketegangan Karyawan dalam Berkomunikasi dengan Atasan.....	123
TABEL 65	Kemampuan Atasan untuk Menggunakan Berbagai Macam Pendekatan dalam Mengatasi Persoalan yang Disampaikan Karyawan.....	124
TABEL 66	Kemampuan Atasan dalam Mendengarkan Informasi dari Karyawan (<i>Listening</i>).....	124
TABEL 67	Pembagian Interval Kelas Variabel Tingkat Kecakapan Komunikasi Atasan dalam Merespon Informasi Karyawan.....	126
TABEL 68	Hasil Analisis Korelasi <i>Product Moment</i>	127
TABEL 69	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	128
TABEL 70	Hasil Analisis Korelasi Parsial.....	130

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	Bagan Hubungan Antar Variabel.....	36
GAMBAR 2	Logo PT. Graha Farma Solo.....	71
GAMBAR 3	Bagan Struktur Organisasi PT Graha Farma.....	76
GAMBAR 4	Model Empirik Hubungan Antar Variabel.....	133

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian dari PT. Graha Farma Solo
- Lampiran 2. Contoh Komunikasi *Upward* melalui Media Tertulis dan Lisan di PT. Graha Farma Solo
- Lampiran 3. Kuesioner
- Lampiran 4. Output Data Penelitian