

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Menurut sumber data atau informasi yang diperoleh dalam kegiatan penelitian, maka jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan *field research*. Tujuan penelitian studi kasus atau lapangan adalah mempelajari secara intensif latar belakang, status terakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu satuan sosial seperti individu, kelompok, lembaga, atau komunitas.¹ Dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang konkrit tentang pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di Konveksi Lida Jaya.

2. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Dengan demikian, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau tempat tertentu, teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian,

¹ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997), 8.

analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²

B. *Setting* Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Konveksi Lida Jaya Kudus yang beralamat di Jalan KH. Hasyim, RT.04 / RW.01, Padurenan, Gebog, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59333. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.³ Adapun yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah keseluruhan Karyawan Konveksi Lida Jaya Padurenan Gebog Kudus pada tahun 2019 yang berjumlah 55 orang,

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁴ Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh (sensus) karena semua anggota populasi

² Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2012) 12-13.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: CV Alfabeta , 2004) 72.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 73.

dijadikan sebagai sampel.⁵ Pertimbangan menggunakan teknik sensus adalah:

- a. Jumlah populasi yang relatif sedikit.
- b. Penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

D. Desain dan Definisi Operasional Variabel

1. Desain Variabel

Variabel penelitian adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁶ Menurut hubungan antara satu variabel yang lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

a. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas atau *independence variable* merupakan sebab yang diperkirakan dari beberapa perubahan dalam variabel terikat, biasanya dinotasikan dengan symbol X. Dengan kata lain, variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat.⁷ Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kepemimpinan (X1) dan Komunikasi (X2).

b. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat atau *dependent variable* merupakan faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, biasa dinotasikan dengan Y.⁸ pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kinerja Karyawan (Y).

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 122-123.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 31.

⁷ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah* (Jakarta: KENCANA, 2012) 48.

⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, 49.

2. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Kepemimpinan	Kemampuan memengaruhi tingkah laku orang lain dalam situasi tertentu agar bersedia bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. ⁹	1. Kemampuan 2. Kepribadian 3. Pengalaman 4. Intelektual 5. Lingkungan kerja ¹⁰	<i>Likert</i>
2	Komunikasi	Komunikasi merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang secara sadar untuk mengubah perilaku orang lain atau sekelompok orang lain dengan menyampaika	1. Kepercayaan dengan sesama karyawan. 2. Rekan sekerja dapat bergaul dengan baik. 3. Hubungan dengan rekan memuaskan .	<i>Likert</i>

⁹ Usman Effendi, *Asas Manajemen*, 184.

¹⁰ Kiswanto, "Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Kaltim Pos Samarinda."

		n beberapa pesan. ¹¹	4. Organisasi mendorong dengan adanya perbedaan pendapat. 5. Hubungan karyawan dengan pimpinan baik. ¹²	
3	Kinerja Karyawan	Hasil kerja yang di capai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standart tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja. ¹³	1. Kuantitas 2. Kualitas 3. Ketepatan waktu 4. Eektivitas 5. Kemandirian 6. Komitmen Kerja ¹⁴	<i>Likert</i>

¹¹ Keksi Sundarsi dan Suprihatmi Sri Wardiningsih, “Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja dengan Motivasi sebagai Variabel Moderasi.” *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia.*”

¹² Arie Puspita Wardhani,” Leonardo Budi Hasiolan, dan Maria Magdalena Minarsih, “Pengaruh Lingkungan, Komunikasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Studi Kasus di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang.”

¹³ Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*, 189.

¹⁴ Kiswanto, “Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Kaltim Pos Samarinda.” 7.

E. Teknik Pengumpulan Data

Sehubungan dalam masalah penelitian, maka karakter populasi dan sampel penelitian ini menggunakan beberapa metode, antara lain:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden.¹⁵

Dalam metode kuesioner ini disusun dengan skala likert (*likert scale*). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang mengenai suatu fenomena sosial. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun pertanyaan.¹⁶ Untuk mendapatkan data yang bersifat subjektif, maka masing-masing dibuat dengan menggunakan pilihan yang diberikan skor sebagai berikut : sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), netral (skor 3), tidak setuju (skor 2), dan sangat tidak setuju (skor 1).

2. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Alasan peneliti melakukan observasi yaitu untuk menyajikan gambaran realistis perilaku atau kejadian, menjawab pertanyaan, membantu mengerti perilaku manusia, dan evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.¹⁷

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 135

¹⁶ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2015), 104.

¹⁷ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, 139.

F. Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur *validitas* dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Menurut Sugiyono sebagaimana dikutip oleh Srimiatun dan Triana Prihatinta bahwa untuk mengukur valid tidaknya suatu pertanyaan, maka digunakan kriteria statistik sebagai berikut:

- 1) Bila r hitung lebih besar dengan r tabel, maka perbedaan itu signifikan dan instrument dinyatakan valid.
- 2) Bila r hitung lebih kecil dengan r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Taraf signifikan ditentukan 5%. Jika diperoleh hasil korelasi (r) hitung yang lebih besar dari r tabel pada taraf signifikan 0,05 berarti valid. Perhitungan koefisien validitas dilakukan melalui bantuan komputer program SPSS for Windows release 16.0.¹⁸

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan kemantapan/konsistensi hasil pengukuran. Suatu alat pengukur dikatakan mantap atau konsisten, apabila untuk mengukur sesuatu berulang kali, alat pengukur itu menunjukkan hasil yang sama, dalam kondisi yang sama.¹⁹

Untuk melakukan uji reliabilitas dapat digunakan program SPSS dengan menggunakan uji

¹⁸ Srimiatun dan Triana Prihatinta, "Pengaruh Komunikasi dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Kependidikan Politeknik Negeri Madiun." 9.

¹⁹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*, 130-132.

statistik *Cronbach Alpha*. Adapun kriteria bahwa instrument itu dikatakan reliabel, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujian dengan uji statistik *Cronbach alpha* $> 0,60$. Dan jika *Cronbach Alpha* diketemukan angka koefisien $< 0,60$ maka dikatakan tidak reliabel.²⁰

G. Uji Asumsi Klasik

Penganalisaan data penelitian dengan memakai teknik analisis statistik inferensial memerlukan pengujian terlebih dahulu terkait dengan uji asumsi klasik pada data yang ada, yang bertujuan untuk mengetahui penyebaran data. Dengan melakukan uji asumsi klasik, maka peneliti dapat menetapkan apakah penelitian ini menggunakan statistik parametris atau statistik non parametris. Teknik pengujian yang dapat dipakai adalah uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji normalitas dan uji heteroskedastisitas, yang akan diuji menggunakan aplikasi SPSS.²¹

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antara sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah dengan melihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya

²⁰ Masrukin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2008), 15.

²¹ Masrukhin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, 113.

multikolinieritas adalah nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10,0.²²

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson* (*DW test*).²³

Uji *Durbin-Watson* (*DW test*) hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi di antara variabel independen. Hipotesis yang akan diuji adalah:

H_0 : tidak ada autokorelasi ($r=0$)

H_a : ada autokorelasi ($r \neq 0$)

Dengan kriteria:

- a. Jika nilai DW terletak antara bebas atas atau *upper bound* (du) dan ($4-du$), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol, berarti tidak ada autokorelasi.
- b. Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah atau *lower bound* (dl), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi positif.
- c. Bila nilai DW lebih besar daripada ($4-dl$), maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi negatif.
- d. Bila nilai DW terletak di diantara atas (du) dan batas bawah (dl) atau DW terletak antara ($4-du$) dan ($4-dl$), maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.²⁴

²² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 105.

²³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 107.

²⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 108.

Tabel 3.2
Kriteria Uji Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak No desicion	$0 < d < dl$ $dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak No decision	$4 - dl < d < 4$ $4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tidak ditolak	dl $du < d < 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi negative		
Tidak ada autokorelasi positif atau negative		

3. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P *Plot of regression standardize* residual.

Pada penelitian ini uji normalitas akan menggunakan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P *Plot of regression standardize* residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.²⁵

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke

²⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 144.

pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heterokedastisitas. Cara mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Dasar analisisnya ialah

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit),
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.²⁶

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi *linier* berganda adalah hubungan secara *linier* antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.²⁷ Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y : Variabel dependen (kinerja karyawan)

²⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 139.

²⁷ Dwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010), 61.

- a : Bilangan konstanta regresi berganda
- X_1 : Variabel independen (kepemimpinan)
- X_2 : Variabel independen (komunikasi)
- b_1 : Koefisien regresi kepemimpinan
- b_2 : Koefisien regresi komunikasi
- e : *Error* (tingkat kesalahan)²⁸

2. Uji t Parsial

Uji t (*individual test*), digunakan untuk mengetahui pengaruh dari tiap-tiap variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*). Jika nilai signifikansi < 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (*independen*) dengan variabel terikat (*dependen*) secara individu/parsial. Sebaliknya jika nilai signifikansi > 0,05 maka dapat dikatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan. Rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} : \frac{b}{Sb}$$

Keterangan:

t : t_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel}

b : koefisien regresi

sb : *standart error*²⁹

Langkah-langkah pengujian:

a. Menentukan hipotesis

Ho : secara parsial tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

Ha : secara parsial ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan 0,005 ($\alpha = 5\%$).

c. Kriteria pengujian

Ho diterima jika $t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$

Ho ditolak jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$.³⁰

²⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, 97.

²⁹ Srimiatun dan Triana Prihatinta, "Pengaruh Komunikasi dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Kependidikan Politeknik Negeri Madiun." 9.

3. Uji F Simultan

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F yang dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel *independen* secara bersama-sama terhadap variabel *dependen*. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variabel *independen* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, ini berarti bahwa variabel *independen* secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*.

4. Koefisien Determinasi

Menurut Setiaji sebagaimana dikutip oleh Srimiatun dan Triana Prihatinta bahwa koefisien determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel yang terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi variabel *independent* X kepemimpinan dan komunikasi terhadap perubahan variabel *dependent* Y yaitu kinerja karyawan. Menurut program SPSS, nilai R^2 dapat dilihat pada tampilan *output regresi* berganda pada bagian *Model Summary*. Pada bagian *Model Summary* tersebut akan terlihat nilai R dan *R Square* (R^2). Jadi, untuk melihat tingkat determinasi antara variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X) cukup melihat pada *output* dari *regresi berganda*, maka akan terlihat nilai R^2 pada bagian *Model Summary*. Nilai R^2 terletak antara 0 dan 1, jika $R^2 = 1$ berarti 100% total variasi *dependen* diterangkan oleh garis regresi, sedangkan jika $R^2 = 0$ berarti tidak ada variasi variabel *dependent* Y yang diterangkan oleh variabel *independent* X.³¹

³⁰ Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: Percetakan AMP YKPN, 2001), 98.

³¹ Srimiatun dan Triana Prihatinta, "Pengaruh Komunikasi dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Kependidikan Politeknik Negeri Madiun." 9.