

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Al-Jamal, Halah. 2008. *Fann Altawahul Fi Al-Islam*.
- Abdul Muhammad bin Ismail Al Bukhari. 1992. *Shahih Al Bukhari*. Beirut: Dar Al Kitab Al Ilmiah.
- Almahalli dan Assuyuthi. 1989. *Hasyiyah As-Sawi*. Beirut: Dar El-Fikr.
- Al-Maraghi, Ahmad Mustafa. 1993. *Tafsir Al-Maragi*. Semarang: Karya Toha Putra.
- Ash-Shiddiqi, Hasbi. 1977. *Tafsir Al-Bayan*. Bandung: Al-Ma'arif.
- Bangun, Wison. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Cholid Narbuko, Abu Achmadi. 2015. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cokroaminoto. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Tentang Faktor-Faktor Kinerja Dan Produktifitas Pegawai*. Yogyakarta: Wordpress.
- Departemen Agama Republik Indonesia. 2014. *Alquran dan Terjemahan*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Devito. Joseph. 2009. *The Interpersonal Communication*. Boston: Pearson.
- Effendy, Onong Uchana. 2003. *Ilmu Teori Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Eko Widodo, Suparno. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Jaya Media.
- Furtwengler, Dale. 2002. *Penilaian Kinerja*. Yogyakarta: Andi.
- Hamalik. Oemar. 1992. *Administrasi dan Supervisi Pengembangan Kurikulum*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Hamka. 2015. *Tafsir Al-Azhar*. Depok: Gema Insani.
- Handoko. 2021. *Manajemen*. Yogyakarta: BPF.

- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hefni, Harjani. 2015. *Komunikasi Islam*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Huberman, Miles. 1992. *Analisi Data Kualitatif*. Jakarta Universitas Indonesia Press.
- Ilaihi, Wahyu. 2013. *Komunikasi Dakwah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kholil, Syukur. 2007. *Komunikasi Islam*. Bandung: Citapustaka Media.
- Moekijat. 1995. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV.Mandar Maju.
- Moenir. 2013. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moh As'ad. 2001. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitas*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muis, Andi Abdul. 2001. *Komunikasi Islami*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munawwir, Ahmad Warson. 2002. *Kamus Ai-Munawwir*. Surabaya: Pustaka Progresif.
- Nasution, Zulkarnain. 1993. *Sosiologi Komunikasi Massa*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Nata, Abuddin. 2011. *Studi Islam Konprehensif*. Jakarta: Kencana.
- Nurdin, Usman. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Peter Salim, Yenny Salim. 2002. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Pers.
- Prawirosentoso, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Rahmad, Jalaluddin. 1992. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remadja Karya.
- Riswandi. 2009. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Graha Ilmu Cetakan Pertama.

- Riyanto, Waryani Fajar dan Mokhammad Mahfud. 2012. *Komunikasi Islam*. Yogyakarta: Galuh Patria.
- Saefullah, Ujang. 2013. *Kapita Selekta Komunikasi Pendekatan Budaya Dan Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Sitorus, Masganti. 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan Islam*. Medan: Iain.
- Shihab, M. Quraisy. 2012. *Al-Lubab*. Tangerang: Lentera Hati.
- Shihab, M. Quraisy. 2007. *Membumikan Al-Quran*. Bandung: Mizan.
- Sinambela, Lijan Poltak Ask. 2012. *Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sobur, Kadir. 2013. *Tauhid Teologis*. Jakarta: Gaung Persada Press Group.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabate.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2022. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Wahidmumi. 2017. *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*. Uin Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Werang, Basilius. 2015. *Pendekatan Kuantitatif Dalam Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Calpulis.
- Widjaja. 2008. *Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zein, Djohari. 2019. *Buku Panduan Counter*. Medan: JNE.

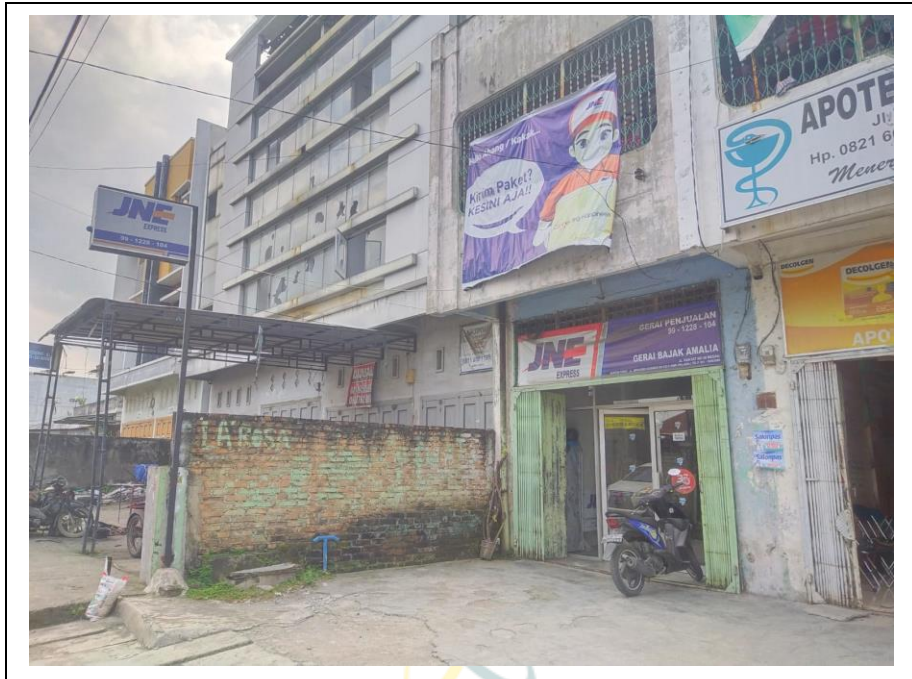
LAMPIRAN

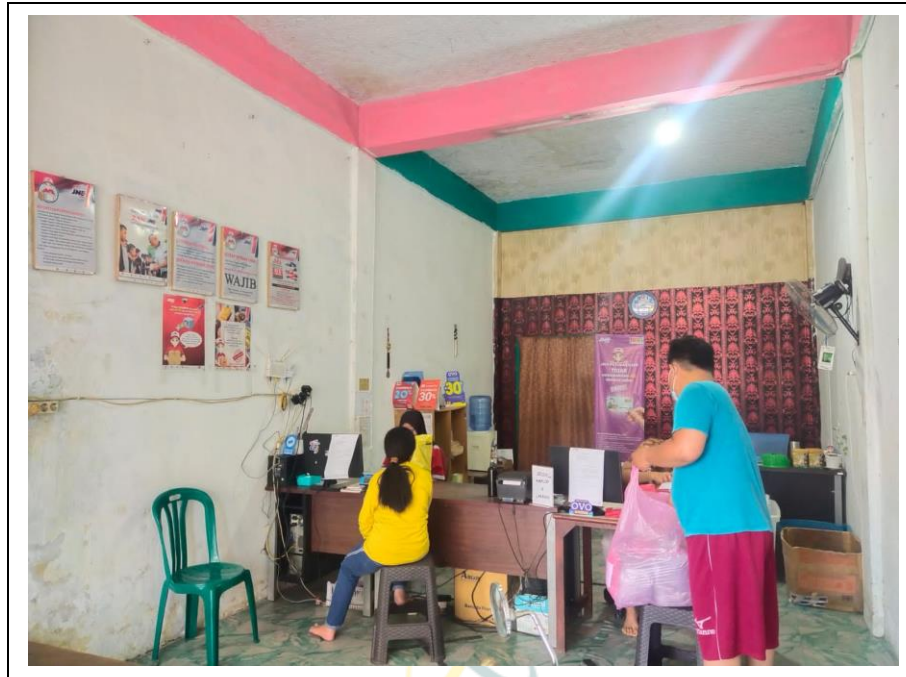












Sumber: Semua dokumentasi diambil ketika peneliti melakukan penelitian di PT JNE Medan yang dilaksanakan pada Bulan Maret-April 2022.

Lampiran Pedoman Wawancara

1. Pedoman Wawancara dengan Supervisor PT JNE Medan
 - a. Proses penerapan prinsi-prinsip komunikasi Islam.
 - b. Proses peningkatan kinerja pegawai.
 - c. Proses cara penyampaian informasi.
 - d. Kepuasan konsumen terhadap kinerja pegawai.
 - e. Hambatan-hambatan yang terjadi pada kinerja pegawai.
 - f. Proses hubungan komunikator antara pegawai dan Kepala Agen.
2. Pedoman Wawancara dengan Pegawai PT JNE Medan
 - a. Proses komunikasi pegawai terhadap konsumen.
 - b. Proses penerapan prinsi-prinsip komunikasi Islam.
 - c. Proses cara penyampaian informasi dari Kepala Agen kepada pegawai.