

**KONTRIBUSI CITRA DIRI DAN INTERAKSI SOSIAL TERHADAP
QUALITY OF WORK LIFE KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA, TBK DI KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Gelar Sarjana Psikologi



Oleh :

Dwi Iramadhani

0900381

**JURUSAN PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2014**

**KONTRIBUSI CITRA DIRI DAN INTERAKSI SOSIAL TERHADAP
QUALITY OF WORK LIFE KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA, TBK DI KOTA BANDUNG**

Oleh:

Dwi Iramadhani

NIM. 0900381

Sebuah Skripsi Yang Diajukan Untuk Salah Satu Syarat Memenuhi Gelar Sarjana
Psikologi Pada Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan

© Dwi Iramadhani

Universitas Pendidikan Indonesia

Januari 2014

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, di fotokopi, atau cara lain tanpa seizin peneliti.



Rasulullah SAW bersabda: ***“Apabila mati anak Adam maka terputuslah semua amalnya, kecuali 3 perkara: sedekah jariyah, ilmu yang bermanfaat, anak yang sholeh yang mendoakan kedua Orang tuanya”***. (HR. Bukhari dan Muslim)

***‘Tidurlah seakan kamu akan mati besok,
belajarliah seakan kamu akan hidup
selamanya’***. (Mahatma Gandhi)

“Belajarliah selagi yang lain sedang tidur, bekerjalah selagi yang lain sedang malas-malasan. Bersiap-siaplah selagi yang lain sedang bermain. Dan bermimpilah selagi yang lain sedang berharap”. (William Arthur Ward)

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan
itu ada kemudahan”*. (Q.S: Al-Insyirah:5)

**KUbentuk niat, KUbangun hati, KUlangkahkan kaki,
KUlaksanakan, KUhadapi dan kini Kuselesaikan. 😊**



PERNYATAAN

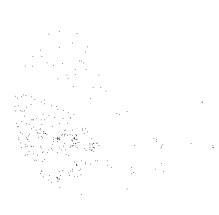
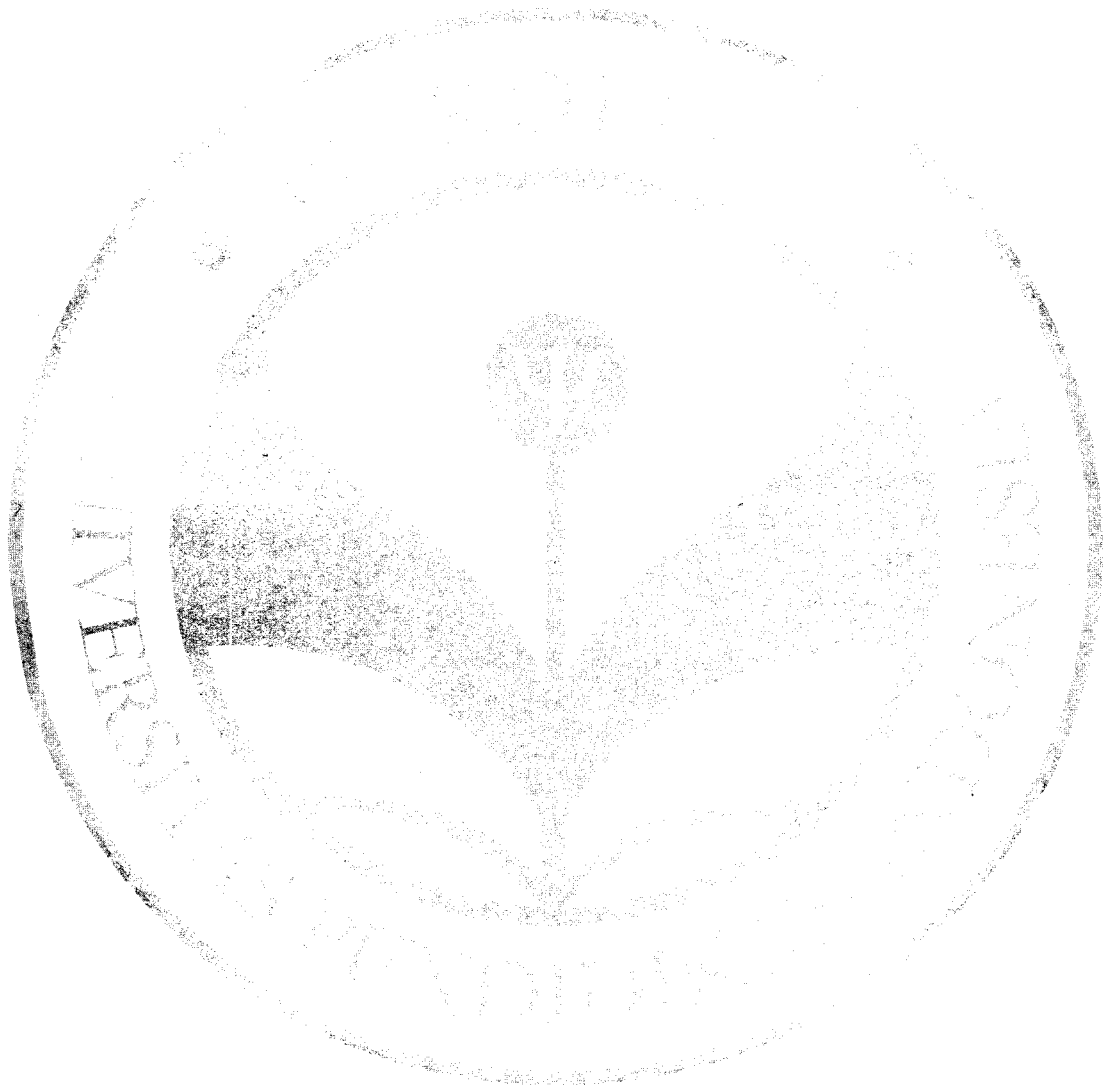
Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Kontribusi Citra diri dan Interaksi Sosial Terhadap *Quality of Work Life* Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK di Kota Bandung**” ini sepenuhnya karya sendiri. Tidak ada bagian didalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain. Dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap karya saya ini.

Bandung, 1 Januari 2014

Yang membuat pernyataan,



Dwi Iramadhani

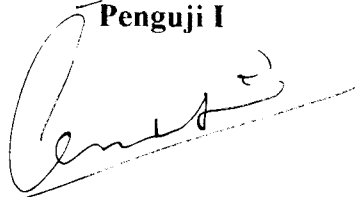


SKRIPSI INI TELAH DIUJIKAN PADA:

Hari/ Tanggal : Kamis, 16 Januari 2014
Waktu : 11.00 WIB
Tempat : Kantor Jurusan Psikologi UPI

Para Penguji Terdiri Dari:

Penguji I



Dra. S.W. Indrawati, M.Pd., Psi.

NIP. 19501010 198002 2 001

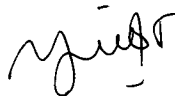
Penguji II



Drs. H.M. Engkos Kosasih, M.Pd.

NIP. 19611002 198403 1 004

Penguji III



Siti Chotidjah, M.A., Psi.

NIP. 19771205 200604 2 001

Tanggung jawab yuridis ada pada:

Peneliti

Dwi Iramadhani

NIM. 0900381

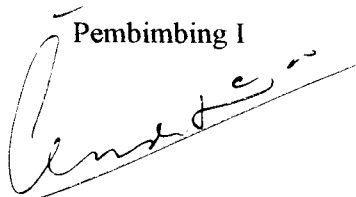
Dwi Iramadhani

(0900381)

**KONTRIBUSI CITRA DIRI DAN INTERAKSI SOSIAL TERHADAP
QUALITY OF WORK LIFE KARYAWAN PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA, TBK. DI KOTA BANDUNG**

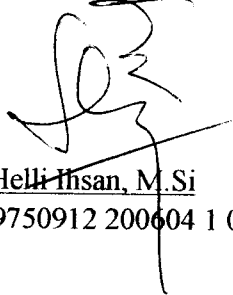
DISETUJUI DAN DISARANKAN OLEH PEMBIMBING

Pembimbing I



Dra. SW. Indrawati, M.Pd., Psi
NIP. 19501010 198002 2 001

Pembimbing II

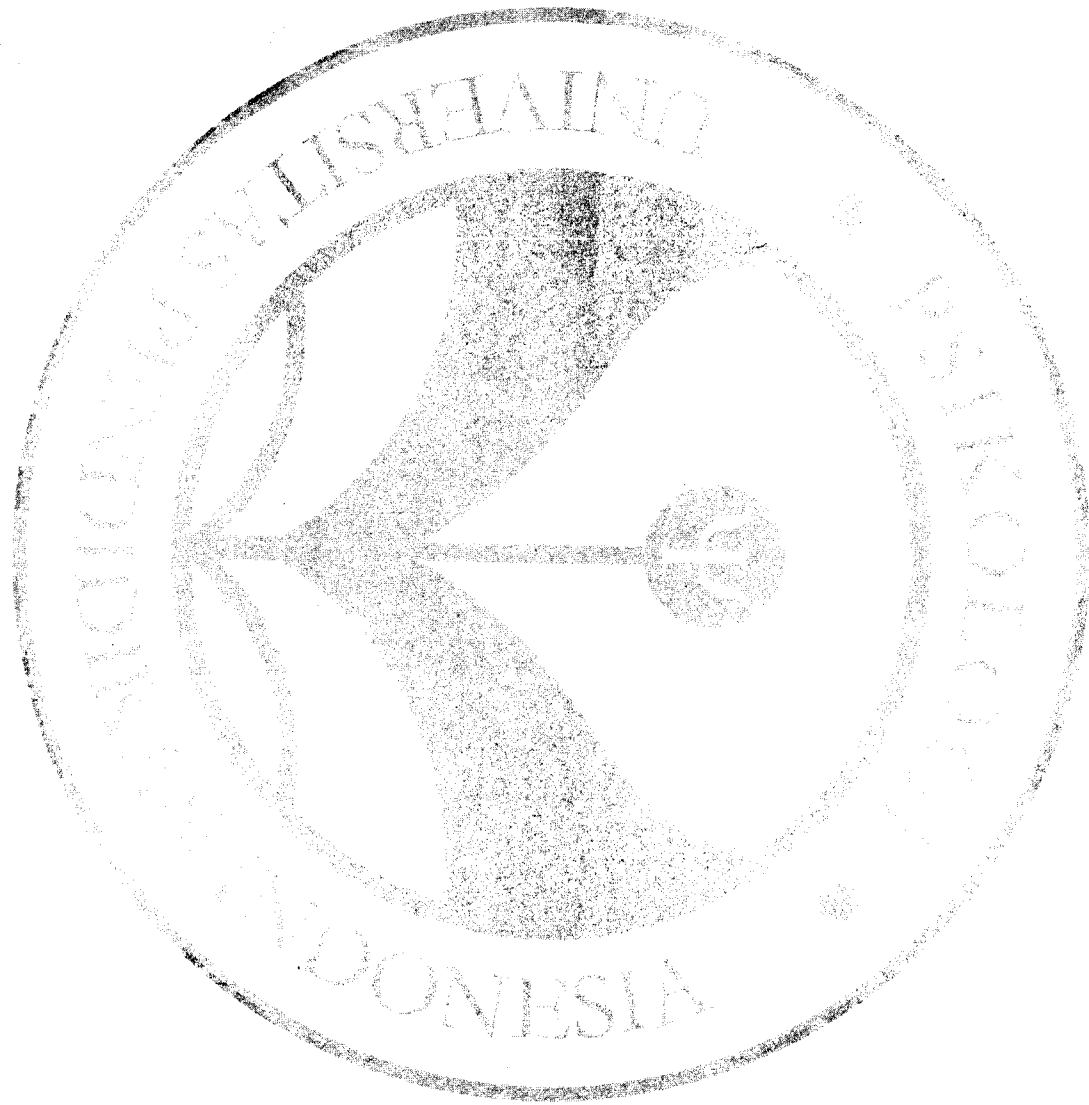


Helli Ihsan, M.Si
NIP. 19750912 200604 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia



Dra. Herlina, M.Pd., Psi
NIP. 19660516 20012 2 002



ABSTRAK

Dwi Iramadhani (0900381). *Kontribusi Citra Diri dan Interaksi Sosial Karyawan Terhadap Quality Of Work Life Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kota Bandung. Skripsi Jurusan Psikologi, FIP UPI Bandung (2014).*

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kontribusi citra diri dan interaksi sosial terhadap *quality of work life* karyawan. Desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian deskriptif dengan teknik analisis perhitungan analisis jalur melalui regresi ganda. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia di Kota Bandung. Sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk divisi *Human Capital Center* di Kota Bandung. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur dengan menggunakan teknik regresi. Hasil penelitian menjawab pertanyaan penelitian: *pertama*: gambaran citra diri, interaksi sosial, dan *quality of work life* karyawan secara umum berkategori sedang (rata-rata). *Kedua*, tidak terdapat kontribusi yang signifikan pada variabel citra diri terhadap *quality of work life* ($0,178 > 0,05$). *Ketiga*, terdapat kontribusi positif yang signifikan pada variabel interaksi sosial terhadap *quality of work life* ($0,007 < 0,05$). *Keempat*, citra diri dan interaksi sosial berkontribusi secara simultan dan signifikan terhadap *quality of work life* ($0,001 < 0,05$). Persamaan regresi pada penelitian ini adalah $Y = 54.449 + 0,191X_1 + 0.396X_2 + 0,8611$.

Kata Kunci: citra diri, interaksi sosial, *quality of work life*, *self image*, *social interaction*.

ABSTRAK

Dwi Iramadhani (0900381). *Kontribusi Citra Diri dan Interaksi Sosial Karyawan Terhadap Quality Of Work Life Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kota Bandung. S1 Thesis. Psychology Major, FIP UPI Bandung (2014).*

In general, this study aimed at describing the contribution of self-image and social interaction on the quality of work life employees. The study design used were descriptive and survey research. The population in this study were employees of PT. Telekomunikasi Indonesia in Bandung. The samples in this study were 50 employees of PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. division of Human Capital Center in Bandung. The sampling technique used is simple random sampling. Data analysis techniques used was path analysis using regression technique. The results of the study answered these research questions: First: an overview of self-image, social interaction, and quality of work life of employees in general category were (on average). Second, there was no significant contribution between self-image toward quality of work life ($0,178 > 0,05$). Third, there was positive and significant contribution between social interaction variables toward quality of work life ($0,007 < 0,05$). Fourth, there were simultant and significant contributions among self image and social interaction toward quality of work life ($0,001 < 0,05$). Regression equation in this study was $Y = 54.449 + 0,191X_1 + 0,396X_2 + 0,8611$. This reseach sugested PT. Telekomunikasi Indonesia maximize the aspects which can influence the development of self-image, social interaction so that the quality of work life of employees has increased.

Keyword : *Self image, Social*



DAFTAR ISI

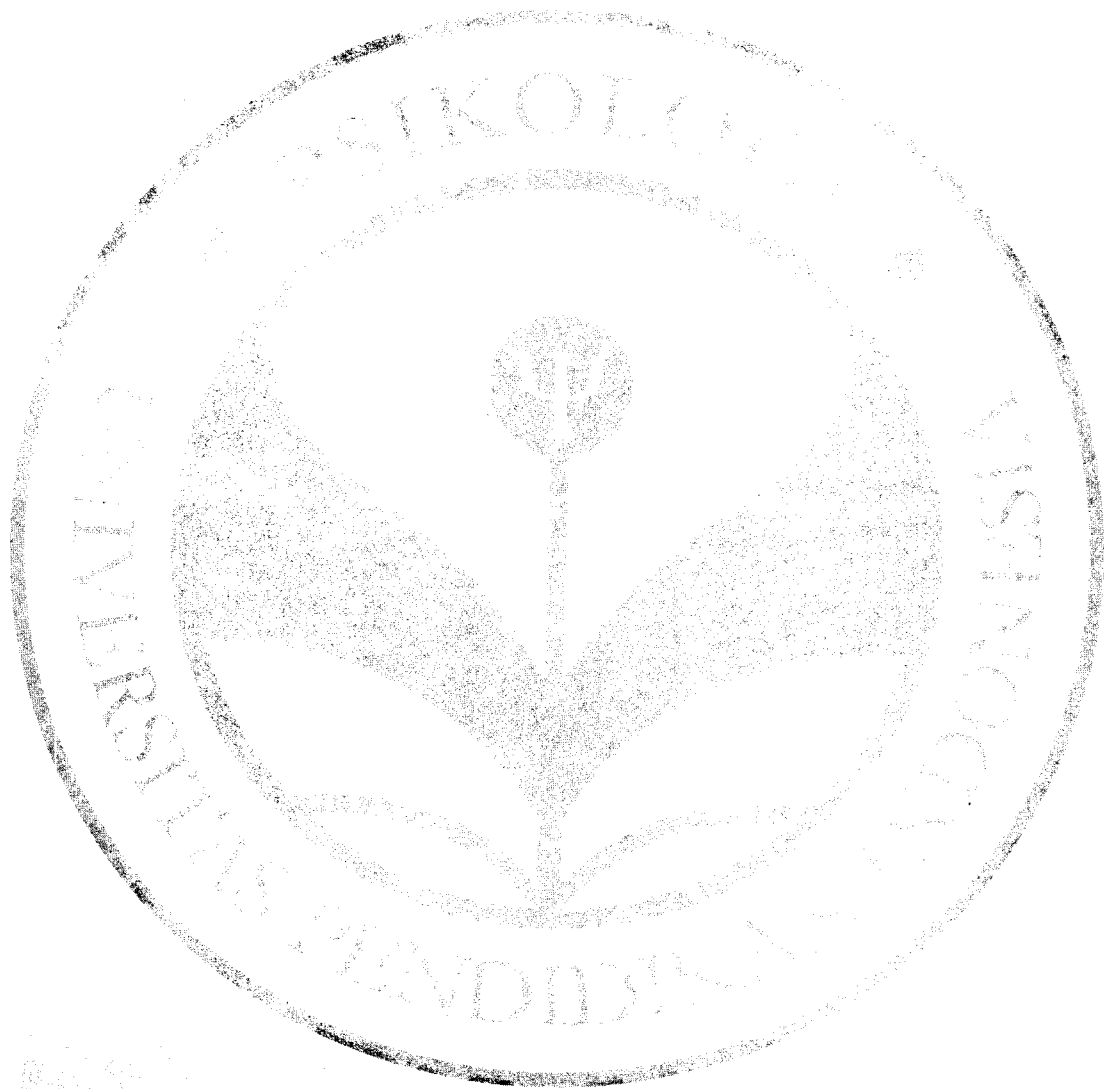
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 IDENTIFIKASI DAN PERUMUSAN MASALAH	8
1.3 TUJUAN PENELITIAN	10
1.3 MANFAAT PENELITIAN	10
1.3.1 Manfaat Teoristis.....	10
1.3.2 Manfaat Praktis.....	11
1.4 Struktur Organisasi.....	11
BAB II TEORI CITRA DIRI, INTERAKSI SOSIAL, DAN QUALITY OF WORK LIFE	13
2.1 CITRA DIRI	13
2.1.1 Pengertian Citra Diri (<i>Self Image</i>).....	13
2.1.2 Bentuk Citra Diri.....	17
2.1.3 Faktor-Faktor Pembentuk Citra Diri.....	20
2.2 INTERAKSI SOSIAL	24
2.2.1 Pengertian Interaksi Sosial.....	24
2.2.2 Syarat-syarat Terjadinya Interaksi Sosial.....	25
2.2.3 Bentuk-Bentuk Interaksi Sosial.....	26
2.2.4 Jenis-jenis Interaksi Sosial.....	27
2.2.5 Ciri-ciri Interaksi Sosial.....	27
2.2.6 Aspek-aspek interaksi sosial.....	28
2.2.7 Faktor-faktor Interaksi Sosial.....	30

2.3 QUALITY OF WORK LIFE	31
2.3.1 Pengertian (Quality of Work life) QWL.....	31
2.3.2 Komponen QWL	33
2.3.3 Aktivitas-aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam memperbaiki <i>Quality of Work Life</i>	36
2.3.4 Dampak Setelah Dilakukan Pengukuran <i>Quality Of Work Life</i>	38
2.4 KERANGKA BERPIKIR	38
2.5 HIPOTESIS PENELITIAN	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 METODE PENELITIAN	45
3.2 POPULASI DAN SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING PENELITIAN	46
3.2.1 Populasi	46
3.2.2 Sampel dan Teknik Sampling Penelitian.....	46
3.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	47
3.4 VARIABEL PENELITIAN	48
3.5 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL	48
3.5.1 Definisi Operasional Citra Diri.....	48
3.5.2 Definisi Operasional Interaksi Sosial (X_2)	53
3.5.3 Definisi Operasional <i>Quality of Work Life</i> (Y).....	56
3.6 KATEGORISASI DATA	57
3.6.1 Kategorisasi Data Citra Diri	57
3.6.2 Kategorisasi Data Interaksi Sosial	65
3.6.3 Kategorisasi Data <i>Quality Of Work Life</i>	69
3.7 UJI COBA INSTRUMEN	70
3.7.1 Uji Validitas dan Analisis Item Citra Diri dan Interaksi Sosial.....	70
3.7.2 Uji Validitas dan Analisis item instrumen Quality of Work life	73
3.7.3 Uji Reliabilitas dan Reliabilitas Instrumen.....	77
3.8 TEKNIK ANALISIS DATA	79
3.8.1 Melakukan Uji Normalitas	79
3.8.2 Menguji dengan analisis korelasi sederhana dan berganda	81

3.8.3	Menguji dengan Analisis Regresi Sederhana dan Berganda	82
3.8.4	Menguji Dengan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	83
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		86
4.1 HASIL PENELITIAN.....		86
4.1.1	Gambaran Citra Diri Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, tbk	87
4.1.2	Gambaran Umum Interaksi Sosial PT. Telekomunikasi Indonesia, tbk	95
4.1.3	Gambaran Quality of Work Life Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia tbk.....	99
4.1.4	Korelasi Setiap Dimensi dari Masing-masing Instrumen terhadap <i>quality of work life</i>	100
4.1.5	Pengujian Hipotesis Penelitian (<i>Path Analysis</i>)	103
4.2 PEMBAHASAN.....		109
4.2.1	Gambaran Umum Citra diri Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, tbk Divisi Human Capital Center.....	109
4.2.2.	Gambaran Umum Interaksi Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, tbk.....	113
4.2.2	Gambaran Umum Quality Of Work Life Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia.....	114
4.2.4	Hubungan Dimensi Citra Diri Terhadap <i>Quality Of Work Life</i>	116
4.2.5	Hubungan Dimensi Interaksi Sosial Terhadap Quality Of Work Life.....	119
4.2.6	Kontribusi Citra Diri terhadap Quality of Work Life	121
4.2.7	Kontribusi Interaksi Sosial terhadap Quality of Work Life	123
4.2.8	Kontribusi Citra Diri dan Interaksi sosial secara simultan terhadap <i>Quality of Work Life</i>	124
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		129
5.1 KESIMPULAN		129
5.2 REKOMENDASI		130
5.2.1	Bagi Perusahaan	130
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya.....	131

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

No.	TABEL	HAL
3.1	Blue print kisi-kisi instrumen penelitian variabel citra diri...	50
3.2	Kategori jawaban cara pemberian nilai skala citra diri.....	53
3.3	Kisi-kisi instrumen penelitian variabel interaksi sosial.....	54
3.4	Kategori jawaban cara pemebrian nilai skala interaksi sosial.....	55
3.5	Kategori jawaban cara pemberian nilai skala <i>quality of work life</i>	56
3.6	Kategorisasi data citra diri.....	57
3.7	Deskripsi umum citra diri.....	58
3.8	Kategorisasi data citra diri.....	58
3.9	Data deskriptif dimensi kesan terhadap diri sendiri di masa lalu yang ditimbulkan dari penilaian yang diberikan pada pengalaman individu dalam hidupnya.....	59
3.10	Kategorisasi data dimensi kesan terhadap diri sendiri di masa lalu yang ditimbulkan dari penilaian yang diberikan pada pengalaman individu dalam hidupnya.....	60
3.11	Data deskriptif imajinasi yang positif terhadap diri sendiri	60
3.12	Kategorisasi data imajinasi yang positif terhadap diri sendiri.....	60
3.13	Deskripsi Dimensi Memiliki keyakinan dan rasa percaya diri yang kuat.....	61
3.14	Kategorisasi data Memiliki keyakinan dan rasa percaya diri yang kuat.....	61
3.15	Data deskriptif dimensi pola berpikir yang objektif dan realistis dalam mencapai impiannya.....	62
3.16	Kategorisasi data dimensi pola berpikir yang objektif dan realistis dalam mencapai impiannya.....	63
3.17	Deskripsi dimensi menghargai diri sendiri.....	63

3.18	Kategorisasi data dimensi menghargai diri sendiri	64
3.19	Deskripsi dimensi cara orang lain bereaksi terhadap dirinya sendiri.....	64
3.20	Kategorisasi data dimensi cara orang lain bereaksi terhadap dirinya sendiri.....	65
3.21	Kategorisasi data interaksi sosial.....	65
3.22	Data Deskriptif interaksi sosial.....	66
3.23	Kategorisasi data interaksi sosial.....	66
3.24	Kategorisasi data komunikasi.....	67
3.25	Deskripsi dimensi sikap.....	67
3.26	Kategorisasi data dimensi sikap.....	67
3.27	Deskripsi dimensi tingkah laku.....	67
3.28	Kategorisasi data tingkah laku kelompok.....	68
3.29	Deskripsi dimensi norma sosial.....	68
3.30	Kategorisasi data dimensi norma sosial.....	69
3.31	Kategorisasi data <i>quality of work life</i>	69
3.32	Data deskriptif umum <i>quality of work life</i>	69
3.33	Kategorisasi data <i>quality of work life</i>	69
3.34	Hasil analisis item instrumen citra diri.....	73
3.35	Hasil analisis item instrumen interaksi sosial.....	73
3.36	Kategorisasi nilai KMO.....	74
3.37	Hasil analisis item instrumen <i>quality of work life</i>	74
3.38	Penamaan analisis faktor instrumen <i>quality of work life</i>	75
3.39	Koefisien reliabilitas alpha cronbach.....	78
3.40	Reliabilitas instrumen citra diri.....	78
3.41	Reliabilitas instrumen interaksi sosial.....	79
3.42	Reliabilitas instrumen <i>quality of work life</i>	79
3.43	Kriteria uji normalitas.....	80
3.44	Uji normalitas.....	80
3.45	Interpretasi koefisien korelasi Nilai r.....	81
3.46	Gambaran umum citra diri.....	87

3.47	Gambaran dimensi kesan terhadap diri sendiri dimasa lalu yang tumbuh dari penilaian orang lain.....	88
4.48	Gambaran dimensi imajinasi yang positif terhadap diri sendiri.....	89
4.49	Gambaran dimensi memiliki keyakinan dan rasa percaya diri yang kuat.....	90
4.50	Gambaran dimensi pola berpikir yang positif dan realistis dalam mencapai impiannya.	91
4.51	Gambaran dimensi menghargai diri sendiri.....	91
4.52	Gambaran dimensi cara orang lain bereaksi terhadap dirinya sendiri.....	92
4.53	Data crosstabulation.....	94
4.54	Gambaran umum interaksi sosial.....	95
4.55	Gambaran dimensi komunikasi.....	96
4.56	Gambaran dimensi sikap.....	96
4.57	Gambaran dimensi tingkah laku kelompok.....	97
4.58	Gambaran dimensi norma sosial.....	98
4.59	Deskripsi data crosstabulation.....	99
4.60	Gambaran umum <i>quality of work life</i>	99
4.61	Korelasi dimensi citra diri terhadap <i>quality of work life</i>	100
4.62	Korelasi dimensi interaksi sosial terhadap <i>quality of work life</i>	101
4.63	Korelasi antar variabel.....	102
4.64	Uji signifikansi pengaruh secara simultan.....	103
4.65	Tabel koefisien.....	104
4.66	Model summary.....	106
4.67	Koefisien jalur, kontribusi langsung tidak langsung, kontribusi total dan kontribusi citra diri (x1); interaksi sosial (x2) secara simultan dan signifikan terhadap <i>quality of work life</i>	107

DAFTAR GAMBAR

No.	Gambar	Hal.
Gambar 1	Siklus citra diri menurut Wibowo (2007;69)	5
Gambar 2.	Konsep kerucut QOL dan QWL Elizur dan Shye (1990)	7



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kontribusi Citra Diri dan Interaksi sosial Terhadap *Quality of Work Life* Karyawan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk di Kota Bandung”** ini dengan sebaik-baiknya.

Skripsi ini karya tulis perdana bagi penulis. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk penulisan skripsi dalam memperoleh gelar sarjana psikologi Program studi psikologi di Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Indonesia. Berangkat dari keinginan penulis untuk melakukan pengujian teori yang ada pada beberapa buku psikologi populer, peneliti mencoba untuk menguji hal tersebut dengan memanfaatkan keilmuan yang telah dimiliki.

Dalam penulisan skripsi ini tidak sedikit kesulitan yang dihadapi penulis disebabkan karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman. Oleh karena itu penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat pengetahuan dan kemampuan penulis yang terbatas. Maka penulis mengharapkan sumbangan saran serta koreksi dari semua pihak demi perbaikan penulisan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberi motivasi bagi penulis khususnya dan bagi teman-teman lain yang membacanya. Semoga Allah swt akan senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta taufik kepada kita semua. Aamiin.

Bandung, Desember 2013

Peneliti

UCAPAN TERIMAKASIH

Rasa syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Segala puji bagi Allah yang telah mengatur jalan hambanya sedemikian besar, sehingga hamba dapat menyelesaikan semua dengan kehendak-Nya yang begitu indah pada akhirnya.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penulisan skripsi ini, baik secara moril maupun secara materil. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Herlina, M.Pd., Psikolog selaku Ketua Jurusan Psikologi dan seluruh dosen Psikologi UPI yang telah membantu, mendukung dan memberikan arahan yang bermanfaat selama melakukan penelitian ini.
2. Ibu Dra. Hj. SW. Indrawati, M.Pd., Psi. selaku pembimbing I yang telah menyediakan waktunya, memberikan arahan, bimbingan yang bermanfaat dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Helli Ihsan, M.Si selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya, memberikan arahan, bimbingan yang bermanfaat dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
4. Papa (H. Naswar), Mama (Hj. Irmita, S.Pd), dan Adiku (Fitri Ayu Ningtiyas) serta Datuk, Nenek, Bunda, Tante, Om dan seluruh Adik sepupuku, terimakasih atas dukungan doa, perhatian dan keceriaannya. Karena mereka, penulis tidak kehilangan semangat dan keceriaan selama mengerjakan skripsi. Terimakasih yang sangat tak terhingga untuk Papa dan Mama atas doa dan curahan kasih sayang yang tak terhingga, serta semua kemudahan dan kesenangan hidup yang telah Mama dan Papa usahakan untukku dan adikku, ridho dan doa mereka adalah hadiah terindah untuk peneliti hingga saat ini. Untuk adikku terimakasih untuk selalu bisa menjadi pendengar yang baik bagi penulis.

5. Seluruh dosen Psikologi UPI, khususnya Ibu Dr. Rahayu Ginintasasi, M.Si., Ibu Diah Zaleha Wyandini, M.Si, Ibu Ita Juwita Ningrum, S.Psi., M.Pd., Ibu Gemala Nurendah, S.Pd., M.A., Bapak M. Ariez Musthofa, M.Si serta Bapak Medianta Tarigan, M.Psi selaku dosen yang telah meluangkan waktunya, membantu dan memberikan arahan dengan melakukan *profesional judgement* kepada instrumen yang telah dibuat oleh peneliti.
6. Seluruh staff tenaga kependidikan jurusan Psikologi UPI yakni Bu Mia dan Pak Dedy yang telah memberikan kemudahan akademis bagi penulis.
7. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang telah memberikan penulis izin untuk melakukan penelitian, seluruh karyawan dan staff PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang telah meluangkan waktu untuk menjadi responden penulis. Khususnya, bapak Syahrial yang telah bersedia menjadi pembimbing lapangan selama peneliti melakukan penelitian.
8. Sahabat-sahabat terbaik penulis Syarifah Setiana Ardiati, Nurul Fitriandini, Agni Marlina, Yuni Wahyuni, dan Ainindya Dinanti Putri yang telah bersedia untuk bersama-sama dalam suka dan duka. Terimakasih untuk waktu-waktu terindahya dan terimakasih sudah mendekatkan penulis dengan bandung dan budayanya. Semangat untuk skripsi dan masa depannya, semoga kita sukses bersama. Terimakasih sudah menjadi pendengar yang baik serta menjadi sandaran bahu yang kuat bagi penulis ketika penulis merasa lelah. ☺
9. Teman-teman satu bimbingan skripsi yang selalu setia menunggu dari pagi hingga malam untuk bimbingan bersama-sama yakni Mutia Faulia, Triana Trina Lestari, Annisa Novia Ekayanti, Dyah Kusuma A. Pradini, Arsyad Kasyafi Aziz, Pipit Yuliani dan Nova pahlasari. Terimakasih telah bersedia menjadi teman yang selalu senang untuk berbagi dan bertukar informasi serta selalu membagikan keceriaannya disaat menunggu waktu bimbingan sehingga penulis tidak pernah merasa jenuh. Canda tawa yang kalian berikan selalu menjadi kenangan terindah bagi penulis.
10. Semua rekan seperjuangan Jurusan Psikologi @2009AUM baik yang sama-sama berjuang atau yang masih berjuang. Terimakasih buat semuanya, dan

5. Seluruh dosen Psikologi UPI, khususnya Ibu Dr. Rahayu Ginintasasi, M.Si., Ibu Diah Zaleha Wyandini, M.Si, Ibu Ita Juwita Ningrum, S.Psi., M.Pd., Ibu Gemala Nurendah, S.Pd., M.A., Bapak M. Ariez Musthofa, M.Si serta Bapak Medianta Tarigan, M.Psi selaku dosen yang telah meluangkan waktunya, membantu dan memberikan arahan dengan melakukan *profesional judgement* kepada instrumen yang telah dibuat oleh peneliti.
6. Seluruh staff tenaga kependidikan jurusan Psikologi UPI yakni Bu Mia dan Pak Dedy yang telah memberikan kemudahan akademis bagi penulis.
7. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang telah memberikan penulis izin untuk melakukan penelitian, seluruh karyawan dan staff PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang telah meluangkan waktu untuk menjadi responden penulis. Khususnya, bapak Syahrial yang telah bersedia menjadi pembimbing lapangan selama peneliti melakukan penelitian.
8. Sahabat-sahabat terbaik penulis Syarifah Setiana Ardiati, Nurul Fitriandini, Agni Marlina, Yuni Wahyuni, dan Ainindya Dinanti Putri yang telah bersedia untuk bersama-sama dalam suka dan duka. Terimakasih untuk waktu-waktu terindahya dan terimakasih sudah mendekatkan penulis dengan bandung dan budayanya. Semangat untuk skripsi dan masa depannya, semoga kita sukses bersama. Terimakasih sudah menjadi pendengar yang baik serta menjadi sandaran bahu yang kuat bagi penulis ketika penulis merasa lelah. ☺
9. Teman-teman satu bimbingan skripsi yang selalu setia menunggu dari pagi hingga malam untuk bimbingan bersama-sama yakni Mutia Faulia, Triana Trina Lestari, Annisa Novia Ekayanti, Dyah Kusuma A. Pradini, Arsyad Kasyafi Aziz, Pipit Yuliani dan Nova pahlasari. Terimakasih telah bersedia menjadi teman yang selalu senang untuk berbagi dan bertukar informasi serta selalu membagikan keceriaannya disaat menunggu waktu bimbingan sehingga penulis tidak pernah merasa jenuh. Canda tawa yang kalian berikan selalu menjadi kenangan terindah bagi penulis.
10. Semua rekan seperjuangan Jurusan Psikologi @2009AUM baik yang sama-sama berjuang atau yang masih berjuang. Terimakasih buat semuanya, dan

sukses buat kita semua. *Semoga kita selalu mengaum diudara, dan selalu meletakkan cakarnya ditempat yang tepat, 2009!! AUUUM!!*

11. Keluarga besar Psikologi UPI tercinta baik itu adik maupun kakak-kakak tingkat yang bersedia berbagi ide dan informasi kepada penulis.

Akhir kata, semoga Allah SWT, selalu melimpahkan rahmat dan kasih-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan nilai tambah srta wacana bagi semua pihak yang membacanya.



DAFTAR PUSTAKA

- Allport, G. (1965). *Pattern And Growth In Personality*. England: chavinsky inc
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas & Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2005). *Signifikan Atau Tidak Signifikan?*. Buletin Psikologi UGM, Vol. 13 No.1.
Diterbitkan Juni, 2005
- Burn, R.B. (1993). *Konsep diri*. Jakarta: Arcan
- Beatrix S. I. 2011. Skripsi. *Hubungan Antara Quality Of Work Life Dengan Keterlibatan Kerja Pada Karyawan*. Universitas Sumatra Utara
- Bernard, B. dan Steiner, G. (1964). *Human Behavior. An Inventory Of Scientific Finding*.
New York: Harcourt Brace Javanovich
- Cascio, W. F. (1986). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*.
_____, (2003). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*.
- Clements, P. (2006). *Be positive (sukses menjadi manajer edisi kedua terjemahan*. Londen:
Erlangga
- Chapman, E. N. (1994). *Sikap (Sifat Anda Paling Berharga)*. Malaysia: Pelangi Sdn. Bhd.
- Das. (2013). *Factors Affecting Quality of Work Life: Empirical Evidence From Indian Sugar Mills*. K@Ta: Faculty Of Commerce, Banarashindu University, Varanasi-5, India.
- Daud, N. (2010). *Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms*. K@ta:
International Journal of Business and Management Vol. 5, No. 10; October 2010
- Diana, A. (2009). *Kualitas Hidup Lansia dengan Penyakit Kronis di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan*. Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara
- Elizur, D. and S. Shye. (1990). *'Quality Of Work Life And Its Relation To Quality Of Life'*,
Applied Psychology: K@ta: An International Review. (275–291)
- Ferina, H. (2011). *Hubungan Antara Interaksi Sosial Dengan Motivasi Berprestasi Pada Remaja Yang Tinggal Di Panti Asuhan*. K@ta: Jurusan Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Gunadarma.
- Gadon, H. (1984) *Making Sense of Quality of Work Life Programs*. K@ta: *Business Horizons*, January-February, 42-46.

- Gayathiri dan Ramakhrisnan. (2013). *Quality of Work Life – Linkage with Job Satisfaction and Performance*. K@ta: *International Journal of Business and Management Invention*. ISSN (Online): 2319 – 8028. Volume 2 Issue 1. January. 2013. PP.01-08
- Gerungan, W. A. 2004. *Psikologi Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Gode, A. (1969). *What is communication? Journal of communication* 9.
- Hurlock, E. B. (1980). *Psikologi Perkembangan (suatu pendekatan sepanjang rentang kehidupan) Edisi kelima*. Jakarta: erlangga
- Hadisubrata. (2011). Apa alasan kita bekerja?. [online] tersedia di <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2011/03/07/10152034/Apa.Alasan.Kita.Bekerja>. Kompas 7 Maret 2011
- Holden, R. (2007). *Success Intelligence*. Bandung: Mizan Pustaka
- Hoveland, C. I. (1948). *Social Communication*. Am Phil. Soc, XCVII, (Dance No 33/Catg. Stappers)
- Hendropuspito, Drs,D. (1983). *Sosiologi agama*. Yogyakarta: Kanisius
- Islam, M. Z. and Siengthai, S. (2009) *Quality of Work Life and Organizational Performance: Empirical Evidence from Dhaka Export Processing Zone. Proceeding of ILO Conference on Regulating for Decent Work*. Geneva: International Labour Office.
- Ihsan, H. (2009). *Hand Penyusunan Skala Psikologi*. UPI Bandung : Tidak Diterbitkan
- Jillian P. 2004. *Self-Esteem*. London: Franklin Watts
- Kondalkar, V. G. (2009). *Organizational Development*. New Delhi: New Age International (P) Ltd.
- Kossen, S. (1987). *The Human Side of Organization (4th ed)*. New York: Harper & Low Publishers, Inc.
- Liliweri, A. (2005). *Prasangka dan konflik (komunikasi lintas budaya multikultural)*. Yogyakarta: LKiS
- Lim, R. (2008). *Sikap Mental Dan Pola Pikir Positif*. , (Online). Tersedia di <Http://Www.Rudylim.Com/Article/53-Sikap-Mental-Dan-Pola-Pikir-Yang-Positif>
- Lusi, S.S. (2010). *Panduan Menjadi Diri Sendiri Dan Menjadi Autentik Untuk Meraih Tujuan tertinggi anda*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Maltz , M. (1960). *Psycho-Cybernetics*. New York: Prentice Hall Press
- Maltz, M. (1996). *The New Of Psycho-Cybernetics: A New Way To Get More Living Out of Life*. New York: Pocket book
- Maltz, M. (2010). *The Magic Power of Self Image Psychology*. Mumbai: Jaico Publishing house.

Maryati, dan Juju (2006). *Sosiologi I (Untuk Sma dan Ma Kelas X)*. Jakarta: Erlangga.

Martel, J.P. Dan Dupuis, P. (2006). *Quality Of Work Life: Theoretical And Measurement. And Presentation Of A New Model And Measuring Instrument*. (1999). *A longitudinal study of quality of work life and business performance*. *South Dakota Business Review*, 58 (2), 3-7.

N. Ubaidy, dan Ratrioso, I. (2005). *Refleksi kehidupan (kisah dan kajian orang-orang ternama)*. Jakarta : PT. Elex Media Komputing.

Noorkaisani, dkk. (2007). *Sosiologi Keperawatan*. Jakarta: Buku kedokteran EGC.

Pedhazur, Elaza J. (1982). *Multiple Regression in behavioral research*. New York: CBS.

Purwanto, Heri. (1998). *Pengantar Perilaku Manusia Untuk Keperawatan EGC*. Jakarta

Rahmadhani, I. (2011). *Citra Diri (Image) Remaja Putri Yang Berprestasi Sebagai Bintang Iklan*. Bandung: (Skripsi Psikologi FIP UPL. Tidak diterbitkan)

Rahmat. (2008). *Motivator Islami*. Artikel. <http://www.motivasi-islami.com/pengertian-berpikir-positif>

Raymond S. Ross. (1983). *Speech Cliffs*. New Jersey: Prentice Hall.

Redy dan Redy (2010). *Quality Of Work Life Of Employees: Emerging Dimensions*. *Asian Journal Of Management Research*.

Rethnam, G. S & Ismail, M. (2000). *Information and Technology Professionals*. *Kuala Lumpur: European Journal of Social Sciences Vol 7, No 1*

Riduwan dan Kuncoro. (2012). *Can menggunakan Path Analysis*. Bandung: Alfabeta

Riyanto, T. (2010). *Motivasi diri*. Yogyakarta: Kanisius

Rogers, E.M. & Kincaid. (1981). *Communication Network: Toward A New Paradigm For Research*. New York: Free Press

Rola, F. (2006). *Hubungan Konsep Diri dengan Motivasi Berprestasi Remaja*. Medan: (Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara).

Sadique, Z. (2003) *Quality of Work Life among White Collar and Blue Collar Employees*. *Journal of the Institute of Bangladesh Studies*, 26, 169-174.

Shannon, C.E. And Warren, W. (1981). *The Mathematical Theory Of Communication*. *Design: Improving the Quality of Work Life*. Jakarta: Slocum, John W Jr. (1981)

Southern Methodist University

Soekanto, S. (2005). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-3. Jakarta: Kencana
- Suwandi, A. (2010) *Turbo Neuroselling Rahasia Menembus Otak Reptil Untuk Mempengaruhi Keputusan Membeli*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Sunaryo, M.Kes. (2002). *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (1997). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta,
- Soetardjo, Prof. (2013). Saat Menjadi Pembicara Dalam Seminar Nasional Positif 2013 Yang Digelar Oleh Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fapsi Unpad, Sabtu (23/02) Di Aula Rumah Sakit Pendidikan Unpad Bandung. (online) tersedia di Unpad.ac.id/23/02/2013
- Sadique, Z. (2007). *The Impact of Designation, Experience and Age on Existing and Expected Quality of Work Life: A Case Study of four Sugar Mills in Bangladesh*. Daffodil International University Journal of Business and Economics, 2(1)
- Tracy, B. (2007). *Change Your Thinking Change Your Life (Bebaskan Potensi Dahsyat Kesuksesan Tak Terbatas*. Bandung: Mizan Media Utama
- Trenholm, Sarah, and Jensen, A. (1996). *Interpersonal Communication*. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company Inc.
- Yoga, Christina. (2013). *Pola Pikir Positif*. Kaltimpost.Co.Id [online] tersedia di <http://www.kaltimpost.co.id/berita/detail/25034/pola-pikir-positif.html>
- Wibowo, H. (2007). *Fortune Favors The Ready! (Keberuntungan Berpihak Pada Orang-Orang Yang Siap)*. Bandung: OASE Mata Air Makna
- Weels, L. Edward and Marwell, Gerald. (1976). *Self Esteem Its Conceptualization and Measurement*. Volume 20 Sage library of social Research. Sage Publications Beverly Hills London.