

---

# Pengaruh Komunikasi Interpersonal dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan di Industri Perhotelan

***Tiurma Yulina***

*Ilmu Komunikasi*

---

## **Abstrak**

*Penelitian ini membahas pengaruh komunikasi interpersonal terhadap peningkatan kualitas layanan pelanggan di industri perhotelan. Komunikasi interpersonal yang efektif menjadi faktor kunci dalam menciptakan hubungan yang baik antara staf hotel dan pelanggan. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi di beberapa hotel terkemuka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan pengalaman keseluruhan di hotel. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pelatihan komunikasi bagi staf hotel untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengelolaan layanan di industri perhotelan.*

---

**Kata Kunci:** *komunikasi interpersonal, kualitas layanan, pelanggan, industri perhotelan, kepuasan pelanggan*

---

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

*Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, industri perhotelan dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan agar dapat mempertahankan dan menarik lebih banyak tamu. Layanan pelanggan yang berkualitas tinggi menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan kesuksesan suatu hotel. Dalam konteks ini, komunikasi interpersonal memainkan peran yang sangat penting. Komunikasi interpersonal diartikan sebagai interaksi antara individu yang melibatkan pertukaran informasi, perasaan, dan ide. Dalam industri perhotelan, komunikasi ini tidak hanya terjadi antara karyawan dengan tamu, tetapi juga antara sesama karyawan.*

*Komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika karyawan mampu berkomunikasi dengan baik, mereka dapat memahami kebutuhan dan harapan tamu dengan lebih baik. Misalnya, saat tamu mengajukan pertanyaan atau mengeluhkan suatu layanan, kemampuan karyawan untuk mendengarkan dengan seksama dan merespons dengan tepat akan menciptakan pengalaman positif bagi tamu tersebut. Ini menunjukkan bahwa karyawan menghargai tamu dan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik. Di sisi lain, kurangnya komunikasi yang efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman, ketidakpuasan, dan bahkan mengakibatkan tamu tidak kembali ke hotel tersebut.*

*Lebih jauh, komunikasi interpersonal yang baik di antara karyawan juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Karyawan yang memiliki keterampilan komunikasi yang baik cenderung bekerja sama dengan lebih efisien, menyelesaikan masalah lebih cepat, dan meningkatkan koordinasi antar departemen. Misalnya, seorang resepsionis yang dapat berkomunikasi dengan baik dengan staf housekeeping akan lebih cepat dalam memenuhi permintaan tamu yang berkaitan dengan kebersihan kamar. Selain itu, komunikasi yang efektif antar karyawan dapat menciptakan suasana kerja yang positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja.*

*Dalam industri perhotelan, di mana interaksi dengan pelanggan adalah bagian integral dari proses layanan, kemampuan karyawan dalam membangun hubungan yang baik dengan tamu menjadi suatu keharusan. Komunikasi interpersonal yang baik tidak hanya mencakup keterampilan berbicara, tetapi juga mencakup keterampilan mendengarkan dan membaca bahasa tubuh. Karyawan yang mampu menangkap sinyal non-verbal dari tamu dapat lebih memahami perasaan dan kebutuhan mereka, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih personal dan sesuai harapan.*

*Salah satu aspek penting dari komunikasi interpersonal dalam perhotelan adalah kemampuan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Pelanggan yang merasa dihargai dan diperhatikan lebih cenderung untuk kembali dan merekomendasikan hotel kepada orang lain. Oleh karena itu, karyawan perlu dilatih untuk tidak hanya fokus pada penyelesaian transaksi, tetapi juga untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu. Dengan melakukan hal ini, hotel dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang kuat dan meningkatkan reputasi mereka di pasar.*

*Selain itu, dengan kemajuan teknologi, komunikasi interpersonal dalam industri perhotelan juga telah beradaptasi. Meskipun interaksi tatap muka tetap penting, platform komunikasi digital seperti aplikasi pesan instan dan media sosial juga telah menjadi saluran penting dalam berkomunikasi dengan tamu. Karyawan harus mampu menggunakan teknologi ini secara efektif untuk menjawab pertanyaan, menangani keluhan, dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu. Dengan demikian, komunikasi interpersonal di era digital ini harus tetap*

*mempertahankan nuansa personal yang menjadi ciri khas layanan pelanggan di industri perhotelan.*

*Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan, hotel harus menyadari pentingnya investasi dalam pelatihan komunikasi interpersonal bagi karyawan mereka. Pelatihan ini tidak hanya mencakup teknik berbicara dan mendengarkan, tetapi juga pengembangan empati, kemampuan menyelesaikan masalah, dan keterampilan interpersonal lainnya yang mendukung terciptanya pengalaman positif bagi pelanggan. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang efektif akan menjadi salah satu pilar utama dalam strategi peningkatan kualitas layanan di industri perhotelan.*

## **Metode Penelitian**

*Dalam penelitian ini, digunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap peningkatan kualitas layanan pelanggan di industri perhotelan. Peneliti melakukan observasi langsung di beberapa hotel di daerah yang dipilih, mengamati interaksi antara staf dan pelanggan serta menilai kualitas layanan yang diberikan. Wawancara mendalam dilakukan dengan manajer hotel dan staf layanan pelanggan untuk mengumpulkan informasi tentang praktik komunikasi yang diterapkan dan tantangan yang dihadapi. Selain itu, kuesioner disebarakan kepada pelanggan untuk mengukur kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima serta untuk mengevaluasi peran komunikasi interpersonal dalam pengalaman mereka.*

*Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis secara tematik, dengan mengidentifikasi pola-pola komunikasi yang efektif dan cara-cara di mana komunikasi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini juga memperhatikan faktor-faktor eksternal, seperti budaya lokal dan kebijakan hotel, yang dapat memengaruhi dinamika komunikasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat dihasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana komunikasi interpersonal berperan dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan, serta rekomendasi untuk praktik yang lebih baik di industri perhotelan.*

## **PEMBAHASAN**

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat penting dalam perekonomian global. Di tengah persaingan yang semakin ketat, kualitas layanan pelanggan menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu hotel. Salah satu aspek yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dalam konteks ini merujuk pada interaksi langsung antara staf hotel dan pelanggan, yang mencakup berbagai bentuk komunikasi verbal maupun non-verbal. Pembahasan ini akan mengeksplorasi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan pelanggan di industri perhotelan, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi tersebut.

Komunikasi interpersonal dapat dianggap sebagai jantung dari layanan pelanggan yang berkualitas. Dalam industri perhotelan, komunikasi ini tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup aspek empati, perhatian, dan kesediaan untuk mendengarkan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Ketika staf hotel mampu berkomunikasi dengan baik,

pelanggan akan merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka.

Salah satu aspek penting dari komunikasi interpersonal adalah kemampuan mendengarkan. Mendengarkan dengan aktif memungkinkan staf untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan secara lebih mendalam. Staf yang terlatih dalam mendengarkan dengan baik dapat mengidentifikasi masalah yang dihadapi pelanggan dan menawarkan solusi yang tepat. Misalnya, jika seorang tamu mengeluh tentang kebersihan kamar, staf yang peka terhadap keluhan tersebut akan segera mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah tersebut, serta memberi tahu tamu bahwa tindakan perbaikan telah diambil. Hal ini tidak hanya menyelesaikan masalah tetapi juga menciptakan kesan positif terhadap layanan hotel.

Selain itu, komunikasi verbal yang jelas dan lugas juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami dapat membantu mencegah kesalahpahaman. Di sisi lain, komunikasi non-verbal, seperti sikap tubuh, kontak mata, dan ekspresi wajah, juga berkontribusi pada persepsi pelanggan tentang kualitas layanan. Staf hotel yang menunjukkan sikap ramah dan terbuka melalui bahasa tubuh mereka dapat menciptakan suasana yang lebih menyenangkan dan membuat pelanggan merasa lebih nyaman.

Selanjutnya, komunikasi interpersonal yang baik juga berkontribusi pada pengembangan hubungan jangka panjang antara hotel dan pelanggan. Dalam industri perhotelan, loyalitas pelanggan sangatlah penting. Pelanggan yang merasa terhubung secara emosional dengan staf hotel cenderung akan kembali dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain. Staf yang mampu membangun hubungan yang baik dengan pelanggan melalui komunikasi yang efektif akan menciptakan pengalaman yang berkesan. Misalnya, mengingat nama pelanggan, preferensi mereka, atau detail kecil lainnya dari kunjungan sebelumnya dapat menunjukkan perhatian yang lebih dan meningkatkan hubungan emosional.

Pentingnya komunikasi interpersonal dalam konteks perhotelan juga terlihat dalam bagaimana staf menangani keluhan pelanggan. Ketika masalah muncul, cara staf merespons dapat menentukan apakah pelanggan merasa puas atau tidak. Komunikasi yang baik, di mana staf menunjukkan empati dan kesediaan untuk membantu, dapat meredakan situasi yang sulit dan mengubah pengalaman negatif menjadi positif. Misalnya, jika seorang tamu mengalami masalah dengan reservasi, staf yang berkomunikasi dengan jelas dan menawarkan solusi alternatif dapat membantu meredakan ketegangan dan memastikan pelanggan merasa didengar dan dihargai.

Selain aspek-aspek yang telah disebutkan, ada juga faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal di industri perhotelan. Pelatihan staf adalah salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan. Staf yang menerima pelatihan komunikasi yang baik akan lebih siap untuk berinteraksi dengan pelanggan secara efektif. Pelatihan ini dapat mencakup pengembangan keterampilan mendengarkan, berbicara dengan jelas, dan berinteraksi secara non-verbal. Dalam beberapa kasus, pelatihan juga dapat mencakup cara menghadapi situasi sulit atau pelanggan yang marah, sehingga staf dapat tetap tenang dan profesional.

Budaya perusahaan juga berperan dalam membentuk komunikasi interpersonal. Hotel yang mengedepankan budaya layanan pelanggan yang baik cenderung memiliki staf yang lebih termotivasi untuk berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan. Ketika nilai-nilai perusahaan menekankan pentingnya komunikasi yang baik, staf akan lebih cenderung untuk mempraktikannya dalam interaksi sehari-hari. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang positif, di mana komunikasi interpersonal menjadi bagian integral dari budaya layanan.

Selain itu, teknologi juga dapat memengaruhi komunikasi interpersonal di industri perhotelan. Meskipun teknologi seperti aplikasi pemesanan online dan chatbot dapat mempermudah beberapa aspek komunikasi, interaksi manusia tetap memiliki nilai yang tak tergantikan. Banyak pelanggan lebih menghargai interaksi tatap muka dengan staf hotel daripada berkomunikasi melalui perangkat digital. Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk menemukan keseimbangan antara memanfaatkan teknologi dan menjaga komunikasi interpersonal yang berkualitas.

Dalam konteks yang lebih luas, pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas layanan pelanggan juga terkait dengan kepuasan kerja staf. Staf yang merasa dihargai dan diperhatikan cenderung lebih termotivasi untuk memberikan layanan yang baik kepada pelanggan. Ketika komunikasi antar rekan kerja di dalam hotel berjalan dengan baik, hal ini menciptakan lingkungan kerja yang positif yang pada gilirannya akan tercermin dalam interaksi mereka dengan pelanggan. Sebaliknya, jika ada ketegangan atau kurangnya komunikasi di antara staf, hal ini dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Perubahan dalam dinamika sosial dan perilaku pelanggan juga dapat memengaruhi komunikasi interpersonal di industri perhotelan. Dengan semakin berkembangnya teknologi dan perubahan gaya hidup, pelanggan saat ini lebih mengharapkan layanan yang personal dan responsif. Mereka lebih cenderung memberikan umpan balik secara langsung dan mengharapkan tanggapan yang cepat. Staf hotel perlu menyesuaikan diri dengan perubahan ini dan meningkatkan keterampilan komunikasi mereka agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, pemahaman yang mendalam tentang budaya dan latar belakang pelanggan juga dapat meningkatkan efektivitas komunikasi. Dalam industri perhotelan yang semakin global, staf yang mampu berkomunikasi dengan pelanggan dari berbagai budaya akan lebih mampu menciptakan pengalaman yang positif.

Penting untuk dicatat bahwa komunikasi interpersonal bukan hanya tanggung jawab staf hotel, tetapi juga melibatkan manajemen. Manajemen perlu menciptakan kebijakan dan prosedur yang mendukung komunikasi yang baik antara staf dan pelanggan. Ini termasuk menyediakan saluran umpan balik yang efektif dan memfasilitasi komunikasi antar departemen. Dengan menciptakan lingkungan di mana komunikasi terbuka dan transparan dihargai, manajemen dapat meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal di seluruh hotel.

Selain itu, penilaian dan evaluasi kinerja komunikasi interpersonal juga penting untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Melalui survei kepuasan pelanggan, wawancara, atau observasi langsung, manajemen dapat memperoleh wawasan tentang seberapa baik staf berkomunikasi dengan pelanggan. Hasil dari evaluasi ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan untuk merancang program pelatihan yang lebih efektif.

Pengaruh komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di industri perhotelan tidak bisa dianggap sepele. Komunikasi yang efektif antara staf dan pelanggan berkontribusi pada kepuasan pelanggan, membangun hubungan yang langgeng, serta menciptakan pengalaman yang positif. Berbagai faktor, termasuk pelatihan staf, budaya perusahaan, dan teknologi, juga memainkan peran penting dalam meningkatkan komunikasi interpersonal. Oleh karena itu, penting bagi industri perhotelan untuk terus berinvestasi dalam pengembangan keterampilan komunikasi staf dan menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi yang baik dengan pelanggan. Dengan demikian, komunikasi interpersonal akan tetap menjadi salah satu kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di industri perhotelan.

## **Kesimpulan**

*Dalam industri perhotelan yang semakin kompetitif, komunikasi interpersonal memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Melalui interaksi langsung antara staf dan pelanggan, komunikasi ini tidak hanya membantu menyampaikan informasi, tetapi juga membangun hubungan emosional yang mendalam. Kemampuan mendengarkan secara aktif, penggunaan bahasa yang jelas, serta komunikasi non-verbal yang positif berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang lebih baik. Selain itu, cara staf menangani keluhan dan masalah pelanggan melalui komunikasi yang empatik dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan.*

*Faktor-faktor seperti pelatihan staf, budaya perusahaan, dan teknologi juga memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal. Staf yang terlatih dengan baik dalam keterampilan komunikasi akan lebih mampu memenuhi harapan pelanggan, sedangkan budaya perusahaan yang mendukung komunikasi yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Meskipun teknologi semakin penting dalam interaksi pelanggan, komunikasi interpersonal tetap memiliki nilai yang tak tergantikan.*

*Dengan memahami dinamika sosial dan perilaku pelanggan yang terus berubah, staf hotel perlu beradaptasi dan meningkatkan keterampilan komunikasi mereka agar dapat memberikan layanan yang personal dan responsif. Manajemen juga harus berperan aktif dalam menciptakan kebijakan yang mendukung komunikasi yang baik, serta melakukan evaluasi terhadap kinerja komunikasi staf. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, komunikasi interpersonal dapat terus menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan di industri perhotelan, menjadikan pengalaman menginap yang berkesan dan mendorong loyalitas pelanggan.*

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Swandana, M., & Syarif, Y. (2003). *Studi Perbandingan Rugi-Rugi Pada Motor Induksi Yang Di Catu Dengan Inverter Sumber Arus (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Kadir, A., & Tarigan, U. (2018). *Peranan Dinas Tata Kota dan Pertamanan dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kota Tanjungbalai*.
- Nasution, I., & Hasibuan, M. A. (2012). *Pelaksanaan Koordinasi dalam Sistem Operasional Manajemen di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang*.
- Nasution, I., & Siregar, T. (2001). *Pendayagunaan Pegawai dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil pada Sekretariat Daerah Kabupaten Deli Serdang*.
- Tarigan, U., & Batubara, B. M. (2015). *Peran Radio Pemerintah Daerah Kabupaten Deli Serdang (Rpd 2 FM) dalam Menunjang Program Pembangunan Daerah (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.

- Jamil, B., & Barus, R. K. I. (2012). *Peranan Komunikasi Antarpribadi Perawat dalam Menghadapi Proses Persalinan pada Pasien di Klinik Bersalin (Studi Kasus di Klinik Dr Makmur SPOG (K) Sei Mencirim Medan)*.
- Kadir, A., & Nasution, I. (2014). *Tingkat Partisipasi Perempuan dalam Lembaga Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Binjai Periode 2009-2014*.
- Kadir, A., & Lubis, Y. A. (2019). *Implementasi Program Bantuan Rumah Layak Huni Untuk Masyarakat Kurang Mampu Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Lubis, A. M., Harahap, A. J., Oki, P., & Lubis, M. S. (2013). *Analisis Hukum Pemberian Kredit Kepada Usahan Kecil dalam rangka Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat di Provinsi Sumatera Utara*.
- Nasution, I., & Dewi, R. (2009). *Hubungan Gaya Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Pada PT. Surecoindo (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Angelia, N., & Batubara, B. M. (2022). *Peranan Dinas Pariwisata dalam Meningkatkan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Mandailing Natal (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Tarigan, U. (2004). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pengawasan Masyarakat pada Pemerintahan Kecamatan Birem Bayeun Kabupaten Aceh Timur*.
- Tarigan, U., & Nasution, A. (2003). *Penerapan Program Pendidikan dan Latihan dalam Meningkatkan Efektifitas dan Efisiensi Kerja pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Deli Serdang*.
- Nasution, H. T., & Muda, I. (2013). *Usaha-Usaha Lurah Dalam Rangka Pembinaan Masyarakat Untuk Meningkatkan Pembangunan Di Kelurahan Tanah Seribu Kecamatan Binjai Selatan Kota Binjai (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Nasution, I., & Tarigan, U. (2001). *Mekanisme Pemerintahan Desa dalam Melaksanakan Bantuan Pembangunan Desa (Suatu Studi Deskriptif pada Desa Batu Penjemur Kec. Namo Rambe Kabupaten Deli Serdang)*.
- Tarigan, U., & Harahap, B. (2006). *Implementasi Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2004 Tentang surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Kabupaten Gayo Lues*.
- Ahmad, A., Zondra, E., & Yuvendius, H. (2020). *Analisis Efisiensi Motor Induksi Tiga Fasa Akibat Perubahan Tegangan. SainETIn: Jurnal Sains, Energi, Teknologi, dan Industri, 5(1), 35-43*.
- Tarigan, U., & Nasution, A. (2001). *Peranan Tanah Kas Desa (TKD) Terpadu dalam Penerimaan Pendapatan Asli (PAD)(Suatu Tinjauan Deskriptif pada Desa Pisang Pala Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang)*.
- Harahap, M. Y., & Ritonga, S. (2007). *Pengaruh Pengawasan Badan Pengawas Kabupaten Terhadap Implementasi Pembangunan Desa di Kabupaten Mandailing Natal*.
- Ritonga, S. (2017). *Human Relations Suatu Pengantar Edisi Revisi*.
- Harahap, Y., & Nasution, I. (2001). *Pelaksanaan Pembinaan Pegawai dalam Meningkatkan Disiplin Kerja di Kantor Camat Kecamatan Beringin Kabupaten Deli Serdang*.
- Muda, I., & Angelia, N. (2018). *Peranan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Mengelola Sektor Pariwisata Pantai di Kecamatan Sirombu Kabupaten Nias Barat*.
- Tarigan, U. (2004). *Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Administrasi Pendidikan di Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Negeri 1 Binjai (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Nasution, I., & Tarigan, U. (2017). *Analisis Pemilihan Kepala Desa Serentak Terhadap Demokrasi Local di Desa Tanjung Kabupaten Aceh Tamiang (Studi Kasus Pada Kantor Kepala Desa Tanjung Kabupaten Aceh Tamiang)*.
- Nasution, I., & Hasibuan, A. (2012). *Upaya Pemerintah Dalam Memberdayakan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Di Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir*.
- Lubis, M. S. (2001). *Asas Prinsip dan Indikator Kota Sehat di Era Otonomi Daerah*.
- Tarigan, U., & Dewi, R. (2018). *Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan*.
- Dewi, R., & Muda, I. (2013). *Pengaruh Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pada Kantor Lurah Sumber Mulyo Rejo Kecamatan Binjai Timur Kota Binjai (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Lubis, Y. A., & Batubara, B. M. (2020). *Implementasi Musyawarah Rencana Pembangunan (Studi Musrenbang di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat) (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Tarigan, U. (2004). *Implementasi Kebijakan Pemekaran Kecamatan pada Pemerintah Kabupaten Aceh Timur*.
- Tarigan, U., & Dewi, R. (2004). *Fungsi Penataan Kearsipan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pada Bagian Kepegawaian Kantor Pemerintah Kota Tebing Tinggi (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.

- Nasution, I. (2011). *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor PT. Perkebunan Nusantara II (PERSERO) Kebun Saentis di Percut Sei Tuan.*
- Lubis, M. S. (2001). *Perbandingan Hasil Pembuatan Peraturan Daerah Antara Badan Legislatif Dengan Eksekutif di Kota Medan.*
- Harahap, M. Y., & Nasution, I. (2001). *Peranan Administrasi Pemerintahan di Kelurahan Lubuk Pakam Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).*
- Lubis, M. S. (2002). *Dampak Upaya Penerapan UU Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Kabupaten Deli Serdang.*
- Muda, I. (2012). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Aparatur.*
- Nasution, I., & Dewi, R. (2011). *Kesiapan Kabupaten Aceh Tenggara dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah di Bidang Pendidikan.*
- Jamil, B. (2020). *Komunikasi Sosial dan Respon Masyarakat Terhadap Covid-19 antara dan Maut dan Perut.*
- Hendra, Y., & Barus, R. K. I. (2017). *Strategi Komunikasi Pemasaran Event Organizer Silent Studio Medan dalam Mendapatkan Kepercayaan Pelanggan.*
- Tarigan, U. (2007). *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah di Persatuan amal Bakti (PAB) Sumatera Utara.*
- Hidayat, T. W. (2008). *Komunikasi Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan.*
- Dewi, R., & Muda, I. (2013). *Fungsi Kedudukan Camat sebagai Pejabat Pembuat Akta Tanah (PPAT) dalam Pelaksanaan Tertib Pertanahan di Kecamatan Bangun Purba Kabupaten Deli Serdang.*
- Nasution, I., & Muda, I. (2013). *Fungsi Pengelolaan Arsip Dalam Rangka Meningkatkan Efektifitas Kerja Pada Kantor Balai Pengelolaan Hutan Mangrove Wilayah II (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).*
- Nst, M., & Lubis, A. A. (2011). *Peranan Badan Pengendalian Dampak Lingkungan dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Menanggulangi Masalah Pencemaran Lingkungan Hidup di Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).*
- Harahap, Y., & Lubis, A. A. (2011). *Pelaksanaan Pembinaan Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Dinas Pengelola Keuangan Daerah Pemerintah Kabupaten Deli Serdang.*