



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

KAMSIAH BT KAMIN

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) SARJANA SAINS PENGURUSAN

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)


HUBUNGAN KOMUNIKASI PEGAWAI SUBORDINAT DENGAN

KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN PEKERJA TERHADAP ORGANISASI

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
*(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).*

Nama Penyelia
(Name of Supervisor) : PROF. MADYA DR. CHE SU BINTI MUSTAFFA

Tandatangan
(Signature) : 

Tarikh
(Date) : 6.6.2004

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PEGAWAI – SUBORDINAT DENGAN
KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN PEKERJA TERHADAP ORGANISASI**

KAMSIAH BINTI KAMIN

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2003

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PEGAWAI – SUBORDINAT DENGAN
KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN PEKERJA TERHADAP ORGANISASI**

Kertas projek yang dikemukakan kepada Sekolah Siswazah
untuk memenuhi sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

Oleh

KAMSI AH BINTI KAMIN

© Kamsiah Binti Kamin, 2003. Hak Cipta Terpelihara

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia tesis atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan-tujuan komersial dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas tesis ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini samada ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN**

ABSTRAK

Komunikasi merupakan salah satu faktor yang amat penting dalam sesebuah organisasi. Komunikasi yang berkesan di kalangan para pekerja dapat meningkatkan tahap kepuasan kerja dan komitmen kakitangan di dalam sesebuah organisasi. Kajian ini diadakan untuk menilai tahap kepuasan kerja dan komitmen kakitangan di Jabatan Penjara Malaysia. Kajian ini juga bertujuan untuk mengenalpasti sama ada wujudnya perbezaan dari segi faktor-faktor demografi dengan komunikasi pegawai-subordinat, kepuasan kerja dan komitmen pekerja. Selain daripada itu, kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasri perhubungan di antara komunikasi pegawai-subordinat dengan kepuasan kerja dan komitmen pekerja terhadap organisasi. Soal selidik yang mengandungi 65 soalan telah digunakan sebagai instrumen kajian. Seramai 258 orang responden yang terdiri daripada pegawai-pegawai penjara berpangkat Timbalan Penguasa Penjara hingga Wader Penjara telah dipilih. Kaedah teknik persampelan yang digunakan dalam kajian ini adalah melalui teknik persampelan tidak bernisbah. Data yang dikumpul telah diuji dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versi 11.0. Teknik analisis statistik deskriptif dan inferensi iaitu Ujian Korelasi Pearson, Ujian-t, ANOVA serta Regressi telah digunakan untuk menguji sebanyak 24 hipotesis. Dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan di antara komunikasi pegawai-subordinat dengan kepuasan kerja dan komitmen pekerja terhadap organisasi. Dari segi faktor demografi, cuma faktor tempoh perkhidmatan yang mempunyai perbezaan dalam komunikasi pegawai-subordinat. Dari segi komitmen pekerja terhadap organisasi pula, cuma faktor jantina dan umur yang mempunyai perbezaan berbanding dengan faktor demografi yang lain. Faktor demografi yang mempunyai perbezaan dari segi kepuasan kerja adalah kumpulan jawatan dan tempoh perkhidmatan. Berdasarkan kepada kajian ini, beberapa implikasi daripada penemuan-penemuan telah dikemukakan sebagai usaha ke arah meningkatkan komunikasi pegawai-subordinat dan seterusnya meningkatkan lagi kepuasan kerja dan komitmen pekerja terhadap organisasi.

ABSTRACT

Communication is the most important factor in organization. The effective communication in organization can enhance job satisfaction and organizational commitment in organization. This research was carried out to find the level of job satisfaction and organizational commitment among the staff from the Prison Department. The purpose of this study was to find out if there were any difference between supervisor-subordinate communication, job satisfaction and commitment toward the organization based on demographic factor. This study also carried out to identify the relationship between supervisor-subordinate communication, job satisfaction and commitment toward the organization in Prison Department. Questionnaires with a total of 65 questions were used as the research instrument. Respondents totaled 278 persons comprising of a randomly selected sample from Deputy Superintendent Prison to Prison Wader. The data collected were analyzed using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 11.0 software program. Statistical analysis techniques such as Pearson Correlation Test, T-test, ANOVA and Regression were used to test 24 hypotheses. The findings revealed positive and significant relationships between supervisor-subordinate communication, job satisfaction and commitment toward the organization. From the aspect of demographic factor, only the length of service in the organization that had a difference in supervisor-subordinate communication. Meanwhile, in the aspect of commitment toward the organization, demographic factors that had a difference were gender and age. From the aspect of job satisfaction, the difference that occurred were status of job and the length of service in the organization. Based on this study, implications from the findings were highlighted as an effort towards enhancing the supervisor-subordinate communication so that it also can enhance the job satisfaction and commitment toward the organization in Prison Department.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur saya ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan izinNya dapat saya menyiapkan kertas projek ini sebagai memenuhi syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) dalam tempoh yang telah ditetapkan. Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih saya kepada Profesor Madya Dr. Che Su bt. Mustaffa selaku penyelia kertas projek ini yang telah banyak memberikan tunjuk ajar, nasihat dan bimbingan sehingga terhasilnya kertas projek ini. Saya berasa amat bertuah mengenali beliau dan di bawah penyeliaan beliau yang sentiasa sudi memberikan pertolongan dan kerjasama.

Penghargaan dan jutaan terima kasih ini juga saya ucapkan kepada pegawai-pegawai yang terlibat dalam menjayakan soal selidik ini di Penjara Kajang, Penjara Wanita dan Maktab Penjara Kajang, khususnya kepada Pengarah Penjara Kajang, Tuan Narander Singh, Pengarah Penjara Wanita Kajang, Puan Jamilah Abu Hassan dan Komandan Maktab Penjara Kajang, Tuan Thang Ah Yong. Ucapan terimakasih juga saya tujukan kepada pihak urusetia Penjara Wanita Kajang (Inspektor Rosnani Hassan) dan Penjara Kajang (Inspektor Mohamad Qahhar) atas kerjasama yang diberikan kepada saya dalam urusan pengumpulan data. Kepada pihak Jabatan Penjara Malaysia yang memberi kelulusan dan sokongan kepada saya untuk menyambung pengajian ini dan Jabatan Perkhidmatan Awam yang telah membiayai pengajian saya, ucapan terima kasih yang tidak terhingga dan penghargaan kepada pihak yang terlibat.

Penghargaan ini juga ditujukan khas kepada rakan-rakan seperjuangan DSP/SSP INTAN/UUM Sessi 2002/2003, warga INTAN, pensyarah-pensyarah INTAN dan UUM yang terlibat dan tidak ketinggalan ucapan terima kasih saya kepada En. Ooi Seong Kang, Penyelaras Projek Kanan atas bantuan dan kerjasama semasa belajar di INTAN.

Akhir sekali, tidak ketinggalan, kalungan terimakasih dan setinggi-tinggi penghargaan saya tujukan khas buat suami tercinta, Shahril Farizul Izam b. Badli di atas keizinan, pengorbanan, dorongan dan semangat yang diberikan kepada saya. Segala penat lelah, kesabaran, tolak ansur dan kasih sayang yang dicurahkan akan senantiasa menjadi kenangan dan menyuntik semangat kepada saya untuk menempuhi segala cabaran yang datang. Tidak lupa juga buat anakanda kami yang tercinta, Shuha, Su'az Muadib dan Sye'ar Muzammel, semoga suatu hari nanti akan menjadi insan yang berguna dan mencintai ilmu. Penghargaan ini juga saya tujukan khas kepada kedua ibu bapa saya, Kamin b. Sidek dan Asmah bt. Baharudin yang sentiasa memberi dorongan untuk belajar ke peringkat yang lebih tinggi.

Kamsiah bt. Kamin,

Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN),

Bukit Kiara,

Kuala Lumpur.

KANDUNGAN

	Halaman
KEBENARAN MERUJUK TESIS	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	x
SENARAI GAMBARAJAH	xiv
BAB 1 PENGENALAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Pernyataan Masalah	2
1.3 Latarbelakang Organisasi	6
1.4 Persoalan kajian	9
1.5 Objektif kajian	10
1.6 Kepentingan Kajian	11
1.7 Skop Kajian	12
1.8 Definisi Konsep	13
1.8.1 Komunikasi	13
1.8.2 Komunikasi Pegawai-Subordinat	14
1.8.3 Kepuasan Kerja	15
1.8.4 Komitmen Terhadap Organisasi	17
1.8.5 Pegawai	19
1.8.6 Subordinat	19
1.9 Rumusan Bab	20
BAB 2 SOROTAN LITERATUR	22
2.1 Pendahuluan	22
2.2 Komunikasi Pegawai-Subordinat	22
2.3 Kepuasan Kerja	29
2.4 Komitmen Terhadap Organisasi	34
2.5 Hubungan Komunikasi Pegawai-Subordinat dengan	39

	Kepuasan Kerja dan Kerja dan Komitmen Terhadap Organisasi	
2.6	Kajian Berkaitan Dengan Pegawai Penjara di Jabatan Penjara Malaysia	43
	2.6.1 Masalah Kakitangan Di Penjara	43
	2.6.2 Komunikasi Pegawai Penjara	46
	2.6.3 Kepuasan Kerja Pegawai Penjara	49
	2.6.4 Tekanan Kerja Pegawai Penjara	50
2.7	Teori Hubungan Manusia	51
2.8	Rangkakerja Teoritikal	54
2.9	Hipotesis Kajian	56
2.10	Rumusan Bab	59
BAB 3	METOD KAJIAN	61
3.1	Pendahuluan	61
3.2	Rekabentuk Kajian	61
3.3	Populasi	62
3.4	Sampel Kajian	63
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	63
3.6	Instrumen Kajian	65
3.7	Pra-Uji Soal selidik	68
	3.7.1 Maklumat Demografi Responden	69
	3.7.2 Kebolehpercayaan (<i>Reliability</i>)	71
	3.7.3 Kesahan (<i>Validity</i>)	73
3.8	Teknik Analisis Data	81
3.9	Rumusan Bab	83
BAB 4	HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	84
4.1	Pendahuluan	84
4.2	Kadar Pulangan Soal selidik	84
4.3	Maklumat Diskriptif Responden Kajian	85
4.4	Pengujian Hipotesis Kajian	87
	4.4.1 Perbezaan Ciri-Ciri Demografi Dengan Komunikasi Pegawai-Subordinat	87
	4.4.2 Perbezaan Ciri-Ciri Demografi Dengan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi	93
	4.4.3 Perbezaan Ciri-Ciri Demografi Dengan Kepuasan Kerja	98
	4.4.4 Hubungan Komunikasi Pegawai-Subordinat Dengan Kepuasan Kerja	105
	4.4.5 Hubungan Komunikasi Pegawai-Subordinat Dengan Komitmen Pekerja	106

4.4.6	Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Pekerja	107
4.5	Analisis Regressi Prosedur <i>Stepwise</i> Untuk Pembolehkan Kajian	108
4.5.1	Analisis Regressi Pembolehkan Kepuasan dengan Dimensi Komunikasi Pegawai dan Subordinat	108
4.5.2	Analisis Regressi Pembolehkan Komitmen dengan Dimensi Komunikasi Pegawai dan Subordinat	109
4.5.3	Analisis Regressi Pembolehkan Komunikasi Pegawai dan Subordinat dengan Dimensi Kepuasan	110
4.5.4	Analisis Regressi Pembolehkan Komitmen dengan Dimensi Kepuasan Kerja	111
4.5.5	Analisis Regressi Pembolehkan Komunikasi Pegawai Subordinat dengan Dimensi Komitmen	111
4.5.6	Analisis Regressi Pembolehkan Kepuasan dengan Dimensi Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi	111
4.6	Rumusan Bab	113
BAB 5	RUMUSAN DAN CADANGAN	117
5.1	Pendahuluan	117
5.2	Perbincangan	117
5.2.1	Perbezaan Dari Segi Komunikasi Pegawai dan Subordinat, Kepuasan Kerja dan Komitmen Mengikut Faktor Demografi Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi	118
5.2.1.1	Komunikasi Pegawai dan Subordinat	118
5.2.1.2	Kepuasan Kerja	120
5.2.1.3	Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi	124
5.2.2	Hubungan Antara Komunikasi Pegawai-Subordinat dan Kepuasan Kerja Kakitangan di Jabatan Penjara Malaysia	127
5.2.3	Hubungan Antara Komunikasi Pegawai-Subordinat dan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi	129
5.2.4	Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi	130
5.2.5	Peramal-Peramal Dalam Komunikasi Pegawai-Subordinat, Kepuasan Kerja dan Komitmen Pekerja	131
5.3	Implikasi Kajian	134

5.4	Cadangan Untuk Kajian Yang Akan Datang	136
	5.4.1 Populasi Di Kawasan Lain	136
	5.4.2 Kepelbagaian Instrumen Kajian	137
	5.4.3 Kajian Jabatan Beruniform Lain	137
	5.4.4 Kajian Kaedah Komunikasi	138
5.5	Rumusan Bab	138

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN

- 1 Soal selidik
- 2 Surat menyurat

SENARAI JADUAL

	JADUAL	MUKASURAT
Jadual 3.1 :	Populasi Responden Untuk Kajian Di Penjara Kajang Dan Penjara Wanita Kajang	62
Jadual 3.2 :	Skala Likert Bagi Instrumen Komunikasi Pegawai- Subordinat	66
Jadual 3.3 :	Skala Likert Bagi Instrumen Kepuasan Kerja	67
Jadual 3.4 :	Skala Likert Bagi Instrumen Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi	68
Jadual 3.5:	Maklumat Demografi Responden	71
Jadual 3.6:	Kebolehpercayaan Subskala Komunikasi Pegawai–Subordinat	72
Jadual 3.7 :	Kebolehpercayaan Subskala Kepuasan Kerja	72
Jadual 3.8 :	Kebolehpercayaan Subskala Komitmen Terhadap Organisasi	73
Jadual 3.9 :	Kesahan Subskala Komunikasi Membina	74
Jadual 3.10 :	Kesahan Subskala Komunikasi Terbuka	75
Jadual 3.11 :	Kesahan Subskala Komunikasi Ke Atas	76
Jadual 3.12 :	Kesahan Subskala Komunikasi Ke Bawah	77
Jadual 3.13 :	Kesahan Subskala Instrinsik	78
Jadual 3.14 :	Kesahan Subskala Ekstrinsik	79
Jadual 3.15 :	Kesahan Subskala Kesetiaan Terhadap Organisasi	80
Jadual 3.16 :	Kesahan Subskala Identifikasi Keorganisasian	80
Jadual 3.17 :	Kesahan Subskala Penglibatan Dalam Organisasi	81
Jadual 3.18:	Interpretasi Nilai Pekali Korelasi	82

Jadual 4.1: Taburan Demografi Responden Berdasarkan Institusi Penjara	85
Jadual 4.2: Ujian-t Bagi Perbezaan Jantina Dengan Komunikasi Pegawai-Subordinat	87
Jadual 4.3: Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Umur Dengan Komunikasi Pegawai-Subordinat	88
Jadual 4.4 : Ujian-t Bagi Perbezaan Institusi Penjara Dengan Komunikasi Pegawai-Subordinat	89
Jadual 4.5 : Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Taraf Perkahwinan Dengan Komunikasi Pegawai-Subordinat	89
Jadual 4.6: Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Kelayakan Akademik Dengan Komunikasi Pegawai-Subordinat	90
Jadual 4.7: Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Kumpulan Jawatan Dengan Komunikasi Pegawai-Subordinat	91
Jadual 4.8: Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Tempoh Perkhidmatan Dengan Komunikasi Pegawai-Subordinat	91
Jadual 4.9 : Ujian <i>Post Hoc</i> Bagi Tempoh Perkhidmatan Dengan Komunikasi Pegawai-Subordinat	92
Jadual 4.10: Ujian-t Bagi Perbezaan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi Dari Segi Jantina	93
Jadual 4.11: Ujian ANOVA Bagi Perbezaan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi Dari Segi Umur	94
Jadual 4.12: Ujian <i>Post Hoc</i> ANOVA Duncan Bagi Umur Dengan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi	95
Jadual 4.13: Ujian-t Bagi Perbezaan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi Dari Segi Institusi Penjara	96
Jadual 4.14: Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Taraf Perkahwinan Dengan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi	96
Jadual 4.15: Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Kelayakan Akademik Dengan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi	97
Jadual 4.16: Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Kumpulan Jawatan Dengan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi	98

Jadual 4.17 : Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Kumpulan Jawatan Dengan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi	98
Jadual 4.18 : Ujian-t Bagi Perbezaan Jantina Dengan Kepuasan Kerja	99
Jadual 4.19 : Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Umur Dengan Kepuasan Kerja	100
Jadual 4.20 : Ujian-t Bagi Perbezaan Kepuasan Kerja Dari Segi Institusi Penjara	100
Jadual 4.21 : Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Taraf Perkahwinan Dengan Kepuasan Kerja	101
Jadual 4.22 : Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Kelayakan Akademik Dengan Kepuasan Kerja	102
Jadual 4.23 : Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Kumpulan Jawatan Dengan Kepuasan Kerja	103
Jadual 4.24 : Ujian <i>Post Hoc</i> ANOVA Duncan Bagi Kumpulan Jawatan Dengan Kepuasan Kerja	103
Jadual 4.25 : Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Perbezaan Tempoh Perkhidmatan Dengan Kepuasan Kerja	104
Jadual 4.26 : Ujian <i>Post Hoc</i> ANOVA Duncan Bagi Tempoh Perkhidmatan Dengan Kepuasan Kerja	104
Jadual 4.27 : Ujian Korelasi Pearson di antara Komunikasi Pegawai-Subordinat, Kepuasan Kerja dan Komitmen Pekerja Terhadap Organisasi	107
Jadual 4.28 : Peramal Kepuasan Kerja : Analisis Regressi Prosedur <i>Stepwise</i>	108
Jadual 4.29 : Peramal Komitmen Pekerja : Analisis Regressi Prosedur <i>Stepwise</i>	109
Jadual 4.30 : Peramal Komunikasi Pegawai - Subordinat : Analisis Regressi Prosedur <i>Stepwise</i>	110
Jadual 4.31 : Peramal Komitmen Pekerja : Analisis Regressi Prosedur <i>Stepwise</i>	111
Jadual 4.32 : Peramal Komunikasi Pegawai-Subordinat : Analisis	112

Regressi Prosedur *Stepwise*

Jadual 4.33 : Peramal Kepuasan Kerja : Analisis Regressi Prosedur *Stepwise* 113

Jadual 4.34 : Ringkasan Dapatan Kajian 115

SENARAI GAMBARAJAH

GAMBARAJAH	MUKASURAT
Rajah 2.1 : Hubungan Kepuasan-Prestasi Mengikut Teori Hubungan Manusia	53
Rajah 2.2 : Rangkakerja Teoritikal Hubungan Komunikasi Pegawai-subordinat Dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Pekerja	55

BAB I

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Dalam memastikan sesebuah organisasi berada dalam keadaan kesempurnaan, terdapat berbagai faktor luaran dan dalaman yang boleh mempengaruhi organisasi tersebut. Faktor-faktor berkenaan tidak hanya terhad kepada faktor yang bersifat kepada ganjaran material atau ekonomi semata-mata. Faktor kemanusiaan juga memainkan peranan yang besar dalam mempengaruhi kestabilan dan kemantapan sesebuah organisasi. Salah satu faktor yang menjadi penentu kesempurnaan dalam sesebuah organisasi adalah melalui sistem komunikasi yang diamalkan oleh organisasi berkenaan. Pace dan Faules (1994) menyatakan terdapat hubungkait antara komunikasi dan kejayaan sesebuah organisasi di mana dengan meningkatkan komunikasi organisasi akan turut meningkatkan pencapaian organisasi itu sendiri. Dengan kata lain, manusia mengkaji komunikasi organisasi untuk menjadi seorang pengurus yang baik sehinggalah ada pengkaji menyifatkan bahawa pengurusan itu adalah komunikasi (D'Aprix, 1982).

Kenyataan ini adalah selaras dengan pandangan Philips (1982) iaitu sesebuah organisasi disatukan bersama melalui komunikasi. Tanpa komunikasi yang baik antara para pekerja, ianya akan memusnahkan sesebuah organisasi. Pandangan

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Ahmad Sanusi Yaacob. (2002). *Komitmen Terhadap Organisasi Juruaudit-juruaudit Dalam Di Agensi-agensi Kerajaan Persekutuan*. Tesis M. Sc., Universiti Utara Malaysia.
- Ahmad Zikrileh Hj. Ismail, (2001). *Tahap Komitmen Ahli Terhadap TQM : Kajian Atas Ahli Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta Kementerian Kewangan Malaysi.*, Tesis M.Sc., Universiti Utara Malaysia.
- Abdul Ghani Abdul Rahman. (2001). *Tekanan Kerja dan Sikap Hopelessness : Perbandingan Antara Kakitangan Pusat Serenti dan Kakitangan Penjara*. Kajian Penyelidikan Ijazah Sarjana, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Selangor.
- Abd. Rahman Hj. Hussain, Mohd. Fabli Kamarudin, Faizol Zainudin. (1995). *Keberkesanan Pengaliran Maklumat (Komunikasi) Dalam Pengurusan Kakitangan (Penjara Simpang Rengam)*. Kajian Penyelidikan untuk Kursus Asas Timbalan Penguasa Dan Inspektor Penjara Sessi 1995/1996, Maktab Penjara Malaysia, Kajang.
- Abu Mansor bin Ahmad. (1996). *Penguasa Tempatan Negeri Kedah: Analisis Komitmen Dan Kepuasan Kerja*. Tesis M.Sc., Universiti Utara Malaysia
- Alimon Othman, Yusni Habibullah, & Che Omar Wahab. (1996). *Aspek-aspek Persekitaran Kerja Yang Dapat Memaksimumkan Potensi Kerja Pegawai Penjara*. Kajian Penyelidikan untuk Kursus Asas Timbalan Penguasa Dan Inspektor Penjara Siri 1/96, Maktab Penjara Malaysia, Kajang.
- Ariffin Hj. Zainal. (1981). *Kepuasan Kerja Pekerja di UKM*. Laporan Akhir Kepada Jawatankuasa Penyelidikan UKM, No. Penyelidikan 72/79.
- Ariffin Hj. Zainal, & Ng Lee Ching. (2003). *Persepsi Bentuk Aliran Komunikasi Dan Tahap Kepuasan Kerja Guru Serta Hubungan di antara Keduanya*. Simposium Penyelidikan Komunikasi Ke-8, Penyertaan Dalam Komunikasi : Hak, Bentuk dan Dasar, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Alderfer, C.P. (1969). *An Empirical Test Of A New Theory Of Human Needs*. Organizational behavior and human performance, 142-175.
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1993). *Organizational Commitment : Evidence of Career Stage Effects*. Journal of Business Research, 26, 49-61.
- Astrid S. Susanto. (1987). *Komunikasi : Teori dan Praktis 1*. Ubahsuai oleh : Wan Sakinan Wan Abraham, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.

- Astrid S. Susanto. (1987). *Komunikasi : Teori dan Praktis 2*. Ubahsuai oleh : Wan Sakinan Wan Abraham, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Azman Anuar. (1995). *Wadar 'Lari' Dari Penjara*. dalam Majalah Massa, 4 November 1995.
- Barnard, C. (1938). *The Functions of the Executive*. Cambridge , MA : Harvard
- Baskin, O.W, & Aronoff, C.E. (1980). *Interpersonal Communicating in Organization*. Santa Monica : Goodyear.
- Booher, D. (2001). *There's No Communication Around Here*. Business Form, Lebel and System, 39 (2), 22 – 23.
- Canary, D.J, & Cupach, W.R. (1988). *Relational and Episodic Characteristics Associated with Conflict Tactics*. Journal of Social and Personal Relationships, 5, 305 – 325.
- Che Su Mustaffa. (2000). *Komunikasi Organisasi dan Hubungannya Dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Keorganisasian di Sektor Swasta dan Sektor Awam*. Disertasi Ijazah Doktor Falsafah, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Che Su Mustaffa. (2003). *Komunikasi Organisasi dan Budaya Kerja Sebagai Antecedent Kepada Komitmen Terhadap Organisasi : Satu Analisis*. Simposium Penyelidikan Komunikasi Ke-8, Penyertaan Dalam Komunikasi : Hak, Bentuk dan Dasar, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi
- Clampitt, P.G, & Downs, C.W. (1994). *Employee Perceptions of the Relationship Between Communication and Productivity : A Field Study*. The Journal of Business Communication, 30 (1), 5 – 29.
- Conrad, C, (1990). *Strategic Organizational Communication : An Integrated Perspective (2nd Edition)*. Holt, Rinehart and Winston, Inc.
- Rogers C. R, & Roethlisberger F.J. (1952). *Barriers and Gateway to communication*. Harvard Busines Review, Vol. 30 no.4, July – August, p.46.
- Davis, K. (1961). *Understanding What You Hear*. dalam Hicks, H.G & Gullet, G.R. (1975). *Organization: Theory and behavior*. New York : McGraw- Hill, Inc
- Davis, K. (1977). *Human Behaviour at Work (5th Edition)*. New York Z: Mc Graw Hill.
- Davies, S. (1981). *Effectiveness in Local Government*. Journal of General Management, Vol. 6, No. 3 Spring, Henley Publishers, The Administrative Staff College.
- D'Aprix, R. (1982). *Communicating For Produktivity*. New York : Harper & Row, Pub.

- Dance, F. (1967). *Toward a Theory of Human Communication in Human Communication Theory*. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Densereau, F, & Markham, S.E. (1989). *Superior Subordinate Communication : Multiple Level of analysis*. dalam Jablin, F.M., Putnam L.L., Roberts, K.H. and Porter, L.W. (eds.) *Handbook of Organizational Communication*. Newbury Park : Sage.
- Downs, C.W. (1977). *The Relationship Between Communication and Job Satisfaction in Readings in Interpersonal and Organizational Communication*. ed. Huseman, R.C, Logue C.M and Freshley, D.L (3rd Edition), pp 363 – 376, Boston : Holbrook Press, 1977.
- Downs, C. W. (1981), *Analysis Of Communication Satisfaction In Four Rural School System*. *Journal of Business Communication* 14, 651-673.
- Farace R.V, Monge P.R, & Russel H.M. (1977). *Communicating and Organizing*. Addison-Welsey Publishing Company.
- Fauziah Yahya. (2002). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja : Satu Kajian Kes di Pejabat Negeri, Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO) Wilayah Persekutuan, Kuala Lumpur*. Tesis M.Sc., Universiti Utara Malaysia.
- Fulk, J., & Mani, S. (1986). *Distortion of Communication in Hierarchical Relationship*. dalam Mc. Laughlin, M.L. (ed.) *Communication Yearbook* 9, Baverley Hills : Sage Publication, ms. 483 – 510.
- Francis J.B. (1981). *Practical Communication (Second Edition)*. English Language Book Society (ELBS) and Pitman, London.
- Frank, A.D, & Brownell J.L. (1989). *Organizational Communication and Behavior : Communicating to Improve Performance*. Holt, Rinehart and Winston Inc.
- Fry, D. (1977). *Homo Loquens : Man the Talking Animal*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Galloway, D.K. Boswell, F. Panckhurst, C. Boswell, & K. Green, (1984). *Sources Of Satisfaction For New Zealand Primary School Teachers*. *Educational Researc.* 27(1): 44-51.
- Gatewood, R.D., Miles, E.W., & Partrich, W. (1989). *Work Situational Variables in the Communication Performance Relationship*. Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Washington, DC.
- Goldhaber, G, Yates M, Porter D, & Lesniak R. (1978). *Organizational Communication : State of Art*. *Human Communication Research*, 5, 76 - 96.

- Goldhaber, G.M. (1992). *Komunikasi Dalam Organisasi*. Terjemahan oleh Omardin Hj. Ashaari dan Azahar Raswan Dean Wan Din, Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Greenberg, J. (1988). *Equity and Workplace Status. A Field Experiment*. Journal of Applied Psychology 73 (4): 606 - 613.
- Gruenberg, B. (1980). *The Happy Worker: An Analysis Of Educational And Occupational Difference In Determinants Of Job Satisfaction*, American journal of sociology. 86, 247-271.
- H. Zainuddin Sri Kuntjoro. (2002). *Komitmen Organisas.*, dipetik dari Informasi Psikologi Online, [http : www.e-psikologi.com/masalah/250702.htm](http://www.e-psikologi.com/masalah/250702.htm)
- Hafizah Hamid, Noratimah Abu Bakar, & Norhayati Darius. (1996). *Keberkesanan Sistem Komunikasi Yang Diamalkan antara Pegawai Kanan dan Pegawai Bawah Di Institusi Penjara*. Kajian Penyelidikan untuk Kursus Asas Timbalan Penguasa Dan Inspektor Penjara Siri 7/96, Maktab Penjara Malaysia, Kajang.
- Hashim Fauzy Yaacob. (2001). *Komunikasi Antara Manusia*. Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor.
- Hargreaves J, (1977). *Good Communications ; What Every Manager Should Need To Know*. Halsted Press, a Division of John Wiley & sons Inc, New York.
- Hanna M.S, & Wilson G. L, (1998). *Communicating in Business and Professional Settings (4th Edition)*. Singapore : Mc Graw- Hill.
- Hassan Abu Bakar, Che Su Mustaffa, & Nuredayu Omar, (2003). *Hubungan Komunikasi Kepenyeliaan Dengan Komitmen Terhadap Organisasi Kakitangan Perbadanan Kemajuan Ekonomi Negeri Perlis*. Laporan Penyelidikan, Sekolah Pembangunan Sosial, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Hassan Abu Bakar, & Bahtiar Mohamad, (2003). *Amalan Komunikasi Ketua-Subordinat dan Kepuasan Kerja*. Simposium Penyelidikan Komunikasi Ke-8, Penyertaan Dalam Komunikasi : Hak, Bentuk dan Dasar, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi
- Hawkins B.L, & Preston P. (1981). *Managerial Communication*. Goodyear Publishing Company, Inc, USA.
- Herzberg, F., Mausner, & Synderman, B. (1959). *Motivation To Work*. New York: Wiley.
- Hicks, H.G, & Gullet, G.R. (1987). *Organization: Theory And Behavior*. New York : McGraw-Hill, Inc.

- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper.
- Hubbard, L.R. (2000). *How Can Scientology Principles Help Me With Learning Effective Communication Skills*. Church of Scientology International, dipetik dari laman web <http://www.effective-communication.com>
- Hunt, G.T. (1980). *Communication Skills in the Organization*. Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Idris Abdullah. (2002). *Hubungan Kualiti Kehidupan Kerja (QWL) Dengan Tahap Kepuasan Kerja Anggota Pangkat Rendah & Konstabel Polis DiRaja Malaysia : Satu Kajian Di Jabatan Siasatan Jenayah, Ibu Pejabat Polis Daerah, Petaling Jaya, Selangor, D.E*. Tesis M.Sc., Universiti Utara Malaysia.
- Jablin, F.M. (1979). *Superior-Subordinate Communication : The State of the Art*. Psychological Bulletin, 86, 1201 – 1222.
- Jablin, F.M. (1980). *Superior's Upward Influence, Satisfaction and Openness in Superior-Subordinate Communication Reexamination of the Pelz Effect*. Human Communication Research. 6(3): 210-220
- Jablin, F.M. (1987). *Organizational Entry, Assimilation and Exit*, in F.M Jablin, L.L Putnam, K.H. Roberts & L.W. Porter (Eds.). Handbook of Organizational Communication : An Interdisciplinary Perspective (pp. 679-740), Newbury Park : Sage Publication.
- Jamaliah Jaafar. (2002). *Hubungan Komunikasi Pengurus-Pekerja Dengan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Pekerja : Satu Kajian Di Jabatan Perangkaan Malaysia*. Tesis M. Sc., Universiti Utara Malaysia.
- Johlke, M.C., & Duhan, D.F. (2000). *Supervisor Communication Practices And Service Employee Job Outcomes*. Journal of Service Research, 20(1) : 67 – 93.
- Katz, D, & Kahn R.L. (1966). *The Social Psychology of Organizations*. John Wiley and sons, Inc.
- Kalleberg, A.L. (1977). *Work Values And Job Rewards: A Theory Of Job Satisfaction*. American Sociological Review. 42(2): 124-143.
- Khaleque, A., & M.A. Rahman. (1987). *Perceived Importance Of Job Facets And Overall Job Satisfaction Of Industrial Worker*. Human relations, 40(7): 401-416.
- Koustelios, A.D. & Konstantinos, B. (1997). *The Employee Satisfaction Inventory (ESI) : Development Of A Schale To Measure Satisfaction Of Greek Employees*. Educational and Psychological Measurement, 57 (3), 469-477.

- Koo, K.P. (1989). *Faktor Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja di Kalangan Guru dan Pegawai Tadbir*. Tesis Sarjana, Universiti Malaya.
- Koonce, R. (1998). *Are You Getting The Feedback You Deserve?* Bank Marketing, 30 (6), 21.
- Koontz, H, & Weihrich, H. (2001). *Pengurusan* diterjemah oleh Mohd. Salmi Mohd. Sohod dan Siti Nadzrah Sheikh Omar, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Kreps, G.L. (1990). *Organizational Communication (2nd Edition)*. Longman Pub., New York.
- Latham, A.S. (1998), *Teacher Satisfaction*. Educational Leadership, 55 (5), 82-84.
- Lawler, E.E, & M. Porter. (1967). *The Effect Of Performance On Job Satisfaction*. Industrial relations, 7,20-28.
- Level, A.D. Jr. (1972). *Communication Effectiveness : Method and Situation*. The Journal of Business Communication, 10 (Fall 1972), 19-25.
- Lillico, M, & Lillico T.M. (1972). *Managerial Communication*. Pergamon Press.
- Locke, E. A. (1975). *The Supervisor As Dorongan. It Is Influence On Employee Performance and Satisfaction*. Steers, R.M. dan Porter, L.W. : Motivation And Behavior. New York : Mc Graw Hill.
- Lesikar, R.V. (1977). *A General Semantics Approach to Communication Barriers in Organizations*. dalam Keith Davis, ed., *Organizational Behavior : A Book of Readings*, Edisi ke-5 (New York:Mc Graw Hill), 336-337.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Courses of Job Satisfaction*. dalam M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago : Rand McNally.
- Lumsden, G., & Lumsden, D. (2000). *Communicating in Groups and Teams*,. Wadsworth/Thomson Learning, 15.
- Mann, S.E. (1996). *Employee Stress An Important Cost In Mergers*. Business Insurance, 30 (48), 24-27.
- Martin, T.N. (1981). *A Path Analytic Model Of Human Capital And Organizational Job Characteristics On Female Job Satisfaction*. Human relations. 34(11): 975-988.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row Publishers, Inc.

- Mayers, S.A. (1998). *GTAs as Organizational New Comers : The Association between Supportive Communication Relationship and Information Seeking*. Western Journal of Communication.
- Mc Cready, V. & Erwick, R.J, (1996). *A Comparison of Conflict Tactics in the Supervisory Process*. Journal of Speech Hearing Research, 39 (1), 191-200.
- Mat Nor Daud, Darmizam Desa, Mohd. Juraimi Abd. Wahab, & Mazlan Ibrahim (1996). *Peranan Motivasi Ke Arah Peningkatan Kualiti Dan Prestasi Kerja di Kalangan Pegawai Penjara*. Kajian Penyelidikan untuk Kursus Asas Timbalan Penguasa Dan Inspektor Penjara Siri 2/96, Maktab Penjara Malaysia, Kajang.
- Mohammad Yusof Ismail, Shaari Haron, Adam Harun, Ariff Annuar Ibrahim, & Roslan Jusoh. (1996). *Apakah Penonjolan Imej Jabatan Penjara Seiring Dengan Arus Pemodenan Masa Kini*. Kajian Penyelidikan untuk Kursus Asas Timbalan Penguasa Dan Inspektor Penjara Siri 2/96, Maktab Penjara Malaysia, Kajang.
- Mohd. Arif Ahmad. (2001). *Amalan Komunikasi dan Kesannya Terhadap Pencapaian Pelaksanaan Tugas Dalam Tentera Laut Di Raja Malaysia*. Thesis M. Sc., Universiti Utara Malaysia.
- Mohd. Redzwan Ishak. (1995). *Kepuasan Kerja Dan Strss Di Kalangan Pentadbir Sekolah*. Tesis M. Sc. Universiti Utara Malaysia.
- Mohd. Kamal Aziz, Summugan a/l Subramaniam, Mohd. Ali Hassan, & Mustafa Kamal Hj. Abdullah. (1996), *Kerenah Birokrasi dan Suasana Kerja di Jabatan Penjara Menimbulkan Stress atau Ketegangan Kepada Kakitangan*. Kajian Penyelidikan untuk Kursus Asas Timbalan Penguasa Dan Inspektor Penjara Siri 2/96, Maktab Penjara Malaysia, Kajang.
- Mohd Majid Konting. (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Mohd. Yunos Abu Hassan. (2002). *Komitmen Pegawai dan Anggota Operasi Bomba Terhadap Organisasi Dalam Melaksanakan Seksyen 5(1) & (2) : Tugas-Tugas Perkhidmatan Bomba, Akta Perkhidmatan Bomba, Di Balai Bomba Jalan Larkin, Johor Bahru, Johor*. Tesis M.Sc., Universiti Utara Malaysia.
- Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. (1982). *Employee Organizational Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York : Academic Press.
- Myers, M.T, Myers, G.E. (1982). *Managing by Communication : an Organizational Approach*. Mc Graw Hill, New York.

- Nik Hasnaa Nik Mahmood. (1994). *Kesan Komunikasi Ketua-Pekerja Ke Atas Kepuasan Kerja Dan Iltizam Pekerja Kepada Organisasi : Tinjauan Di Sebuah Kilang Elektronik Di Bandar Baru Bangi*. Tesis Sarjana (Sastera), Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Nik Mutasim Abdul Rahman, & Nordin Muhamad. (2001). *Komitmen dan Kepuasan Kerja Pekerja di Dua Jenis Organisasi*. Jurnal Pengurusan 20 (2001).
- Pace R.W, & Faules D.F. (1989). *Organizational Communication : Foundation for Human Resource Development*. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.
- Parkinson, C.N., & Rustomji, M.K. (1992). *Kepimpinan Dalam Pengurusan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Phillips, G.M. (1982). *Communicating in Organizations*. Macmillan Publishing Co., Inc., New York.
- Pincus, J.D. (1993). *Communication Satisfaction, Job Satisfaction And Job Performance*. Human Communication Research, 12 : 395 – 415.
- Porter, L.W., & Lawler, E.E. (1968). *Managerial Attitudes and Performances*. Homewood, Illinois : Richard D. Irwin, Inc.
- Robbins, J.G, & Jones, B.S. (1979). *Effective Communication For Today's Manager*. Chain Store Publishing Corp. New York.
- Ross, R. (1977). *Speech Communication (4th Edition)*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall Inc., p.110.
- Pettegrew, L.S., Thomas R.C, Castello D.E, Wolf, G.E, Lennox L, & Thomas S.L. (1980). *Job Related Stress in a Medical Center Organization : Management of Communication Issues*. Communication Yearbook (4th Edition), Dan Nimno, New Jersey.
- Razali Mat Zain. (1997). *Kepimpinan Dalam Pengurusan*. Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd.
- Rockey, E.H, (1977). *Communicating in Organizations*. Winthrop Publishers. Inc.
- Rorzali Salleh. (1997). *Kepuasan Kerja di Kalangan Pensyarah Institut Perguruan Darulaman, Jitra, Kedah Darul Aman*. Tesis Ijazah Sarjana Sains, Universiti Malaysia Sarawak.
- Rotondi, T. (1980), *Commitment To Organization and Profession : A Review*. Journal of General Management, Vol. 6, No. 1 Autumn, Henley Publishers, The Administrative Staff College.

- Rothwell, R. (1975). *Factors for Succes in Industrial Innovation*. Journal of General Management, Vol.2, No.2, Winter, Mercury House Business Publications.
- Samihan Hj. Misdi, Kamarul Alam Taib, Ali Mohammad, Idris Hashim, Mohd. Poasa Sahar, & Anika Rindum. (1994). *Laporan Kajian : Masalah Pengurusan Personel Dalam Organisasi Penjara Pulau Pinang*. Kajian Penyelidikan untuk Kursus Asas Timbalan Penguasa Dan Inspektor Penjara sesi 1994/1995, Maktab Penjara Malaysia, Kajang.
- Samsudin Tan Sri Murad, Ariffin Mohd Nor, & Yaakob Ibrahim. (1993). *Kajian Kepuasan Kerja Pegawai Penjara Dan Kesannya*. Kajian Penyelidikan Yang Tidak Diterbitkan, Jabatan Penjara Malaysia.
- Sarinan Saabayuddin. (2000). *Tekanan di Kalangan Kakitangan Wanita di Penjara Wanita Kajang*. Kertas Projek untuk Ijazah Sarjana Muda Sastera Dengan Kepujian, Universiti Kebangsaan Bangi, Bangi, Selangor.
- Sazali Mohamad. (2000). *Stress, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Pegawai Kastam di Jabatan Kastam dan Eksais Diraja Selangor*. Tesis M. Sc. Universiti Utara Malaysia.
- Schwiger, D.M., & Denisi, A.S. (1991). *Communication With Employee Following a Merger : A Longitudinal Field Experiment*. Academy of Management Journal, 34, 110-135.
- Shamsirudin Mohd. Shariff. (2000). *Tahap Komitmen Terhadap Organisasi Anggota-Anggota 10 Briged Infanteri Malaysia (Paracut): Satu Kajian Empirikal*. Tesis M.Sc., Universiti Utara Malaysia.
- Sekaran, U, (1992). *Research Methods for Business : A Skill-Building Approach*. Singapore : John Wiley & Sons.
- Severin, W.J, & Tankard, J.W. (1988). *Teori Komunikasi*. Terjemahan Vincent Lowe dan Abdullah Hassan, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur.
- Sigband N.B, & Bell, A.H. (1994). *Communication for Managers (6th Edition)*. International Thomson Publishing.
- Steers, R.M., Ungson. G.R. & Mowday, R.T, (1985). *Managing Effective Organizations : An Introductions*. United States of America : Kent Publishing Co.
- Stoner A.F James, & Wankel, C.(1989). *Pengurusan : Edisi Ketiga*. Diterjemahkan oleh Yaakob Ibrahim, Jabatan Pengajian Pengurusan, Universiti Pertanian Malaysia, Amiza Associate (M) Sdn. Bhd, Petaling Jaya.

- Teyun Thiam Eim, Mohd. Yosof Saad, Mahmud Shukri Mat Husain, Muhd. Amin Mohd. Yaakob, & Azahari Malim, (1995). *Masalah Pengurusan dan Pentadbiran Sumber Tenaga Manusia Di Jabatan Penjara Malaysia (Satu Kajian di Penjara Pulau Pinang)*. Kajian Penyelidikan untuk Kursus Asas Timbalan Penguasa Siri 6, 95/96 Dan Inspektor Penjara Siri 7, 95/96, Maktab Penjara Malaysia, Kajang.
- Ubben, G.C. & Hughes, L.W. (1987). *The Principal: Creative Leadership For Effective School*. New York: Allyn and Bacon.
- Vroom, V.H. (1964), *Work and Motivation*, New York : Wiley.
- Wall, V.D. & Galanes, G.J. (1986). *The SYMLOG Dimensions and Small Group Conflic.*, Central State Speech Journal, 37, 61 – 78.
- Wheless, L.R., Wheless, V.E., & Howard, R.D. (1983). *An Analysis of the Contribution of Participative Decision Making and Communication with Supervisor as Predictors of job Satisfaction*. Research in Higher Education, 18 : 145-160
- Wofford J.C, Gerloff E.A, & Cummins R.C. (1977). *Organizational Communication : The Keystone to Managerial Effectiveness*. Mc Graw Hill, Inc., USA.
- Wood, J.T. (2002). *Interpersonal Communication : Everyday encounters (3rd edition*. Belmont, CA : Wadsworth Publishing Company.
- Zarina Mohamad @ Ahmad, Rahmah Mohd. Nor, Salmah Daud, & Zalina Mohd. Yunus, (1996). *Sejauh Manakah Kebajikan Kakitangan/Keluarga di Penjara Diberi Perhatian (Satu kajian kes di Penjara Pulau Pinang)*. Kajian Penyelidikan untuk Kursus Asas Timbalan Penguasa Dan Inspektor Penjara Siri 7/96, Maktab Penjara Malaysia, Kajang.
- Zulkiflee Bahar. (1995). *Rintihan Wadar Bergaji Kecil* dalam Majalah Massa, 4 November 1995.