

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BANK JATIM CABANG
DR SOETOMO SURABAYA**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Universitas Narotama
Surabaya*



Oleh:
RIFFANI PRADIPTA
NIM: 01216148

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA**

**SURABAYA
2020**

PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BANK JATIM CABANG
DR SOETOMO SURABAYA

DIAJUKAN OLEH:

Riffani Pradipta

01216148

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



(Bayu Airlangga Putra, SE., MM.)

TANGGAL... 5 FEBRUARI 2020

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,



(Agus Sukoco, ST., MM.)

TANGGAL... 24/2¹⁰

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI SABTU, TANGGAL 18 JANUARI 2020

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Kerja Terhadap
Kinerja Karyawan Bank Jatim Cabang Dr Soetomo Surabaya

Disusun Oleh : Riffani Pradipta

NIM : 01216148

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Tim Penguji:

1. Drs. Ec. I Nyoman Sudapet, MM.



.....

2. Bayu Airlangga Putra, SE., MM.



.....

3. Muchamad Arif, S.Pd., M.Pd.



.....

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riffani Pradipta
NIM : 01216148
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BANK JATIM CABANG
DR SOETOMO SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Surabaya,

Pembuat Pernyataan,

Riffani Pradipta

01216148

**HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riffani Pradipta
NIM : 01216148
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*)

.....

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya
Pada Tanggal : 27/02/2020

Yang menyatakan

METERAI
TENPEL

001A7AHF317300428

5000

ENISI REPROMA

RIFFANI PRADIPTA

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan laporan skripsi yang berjudul Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Jatim Cabang Dr Soetomo Surabaya.

Laporan skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih drajat Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga laporan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada:

1. Kedua orang tua saya Heru Sigit Purwanto dan Tatuk Sunaryati Diah Erini yang selalu memberikan doa, restu, dukungan, dan kasih sayang yang sangat berarti bagi saya.
2. Bapak Dr.Ir.H.Sri Wiwoho Mudjanarko, S.T., MT., IPM selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
3. Ibu Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, MM. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak Agus Sukoco, ST., MM. sebagai Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak Bayu Airlangga Putra, SE., MM. sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya.
6. Bapak/Ibu dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Pihak Bank Jatim Cabang Dr Soetomo Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi
8. Teman-teman Universitas Narotama, sahabat-sahabat saya sekaligus teman seperjuangan. Terima kasih atas dukungan, pengertian, doa, serta telah memberi masa kuliah yang berkesan yang tidak akan pernah terlupakan.

9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada saya dalam menyusun skripsi.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga laporan skripsi ini bermanfaat kepada semua pihak.

Surabaya, Februari 2020

Penulis



ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK JATIM CABANG DR SOETOMO SURABAYA

Oleh:
Riffani Pradipta
Dosen Pembimbing
Bayu Airlangga Putra, SE., MM.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel Komunikasi (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) secara simultan dan parsial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian ini dilakukan di Kantor Cabang Bank Jatim Dr Soetomo Surabaya. Populasi adalah 84 orang, 67 orang sebagai majikan dan 17 orang sebagai pengawas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Komunikasi (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja karyawan (Y). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meningkatkan Komunikasi (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) maka meningkatkan Kinerja Karyawan. Sedangkan untuk hasil uji t secara parsial, dapat diketahui bahwa komunikasi (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan hasil uji t secara parsial, dapat diketahui bahwa Kepuasan Kerja (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan. Berdasarkan uji t, dapat diketahui bahwa Komunikasi memiliki nilai statistik t dan koefisien beta yang lebih besar. Oleh karena itu, komunikasi variabel memiliki pengaruh paling kuat dibandingkan dengan variabel lain maka komunikasi memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: Komunikasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION ON THE EMPLOYEE PERFORMANCE OF BANK JATIM BRANCH OFFICE DR SOETOMO SURABAYA

By:

Riffani Pradipta

Guiding Lecturer

Bayu Airlangga Putra, SE., MM.

The purpose of this research was to analyze the influence of variable Communication (X1) and Job Satisfaction (X2) on Employee Performance (Y) simultaneously and partially. This research used quantitative approach. The objects of this research were conducted at Bank Jatim Branch Office Dr Soetomo Surabaya. The population was 84 people, 67 people as employers and 17 people as supervisors. The result showed that variable Communication (X1) and Job Satisfaction (X2) has significant influence simultaneously towards the employee Performance (Y). Thus, it could be concluded that increasing Communication (X1) and Job Satisfaction (X2) then it increased the Employee Performance. Meanwhile for the result of t test partially, it can be known that communication (X1) significantly influence partially towards Employee Performance. Based on the result of t test partially, it could be known that Job Satisfaction (X2) significantly influence partially towards Employee Performance. Based on t test, it could be known that Communication had bigger value of t statistic and beta coefficient. Therefore, variable communication had the strongest influence compared to other variable, then communication had dominant influence of employee performance.

Keywords: Communication, Job Satisfaction, Employee Performance

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Empiris	5
2.2 Tinjauan Teoritis	16
2.2.1 Komunikasi	16
2.2.2 Kepuasan Kerja	17
2.2.3 Kinerja Karyawan	17
2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis	21
2.3.1 Kerangka Konseptual	21
2.3.2 Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Pendekatan Penelitian	22
3.2 Obyek Penelitian	22
3.2.1 Populasi.....	22
3.2.2 Sampel	22
3.3 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	23
3.3.1 Jenis Data	23
3.3.2 Sumber Data	23
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	23
3.4.3 Jenis Skala Pengukuran	24

3.4 Definisi Operasional	24
3.4.1 Definisi Operasional	24
3.4.2 Variabel Penelitian	24
3.4.3 Desain Instrumen Penelitian	26
3.4.4 Teknik Analisis Data	28
3.4.4.1 Validitas dan Reliabilitas	28
3.4.4.2 Uji Asumsi Klasik	28
3.4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	29
3.4.4.4 Analisis Korelasi dan Determinasi.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	31
4.2 Deskriptif Data Hasil Penelitian	32
4.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	32
4.2.2 Profil Jawaban Responden	34
4.3 Hasil Penelitian (Perhitungan & Pengolahan Data)	37
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian	37
4.3.1.1 Uji Validitas	37
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	39
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	39
4.3.2.1 Uji Normalitas	39
4.3.2.2 Uji Mulikolinieritas	41
4.3.2.2 Uji Heterokedastisitas	41
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda	43
4.4.3.1 Persamaan Regresi	43
4.3.4 Analisis Korelasi dan Determinasi	44
4.3.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)	44
4.3.4.2 Pengujian Hipotesis	45
4.3.4.2.1 Hipotesis I (Uji F)	45
4.3.4.2.2 Hipotesis II (Uji t)	45
4.4 Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.4.1 Pengaruh Komunikasi (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	47
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) 48	

4.4.3 Pengaruh Komunikasi (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) Secara Simultan Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN 1. BIODATA	53
LAMPIRAN 2. SERTIFIKAT CONFERENCE	54
LAMPIRAN 3. BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	55
LAMPIRAN 4. PLAGIASI	56
LAMPIRAN 5. KUESIONER	57
LAMPIRAN 6. DATA RESPONDEN	60
LAMPIRAN 7. HASIL OUTPUT DATA	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	5
Tabel 3.1 Skala Likert	24
Tabel 3.2 Desain Instrument Penelitian	26
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 4.2 Jabatan Responden	32
Tabel 4.3 Unit Kerja Responden	33
Tabel 4.4 Interpretasi Rata-Rata Jawaban Responden	34
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi (X1)	35
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja (X2)	35
Tabel 4.7 Ditribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	36
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel	38
Tabel 4.9 Uji Realibilitas Variabel	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	41
Tabel 4.12 Hasil Gletjer	42
Tabel 4.13 Persamaan Hasil Regresi	43
Tabel 4.14 Koefisien Korelasi dan Determinasi	44
Tabel 4.15 Uji F	45
Tabel 4.16 Hasil Uji t	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1 P-P Plot	40
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	42



