

T E S I S

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN LOYALITAS KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. AIR BERSIH JATIM
DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**



Oleh :

NASYIK IFADAH
NIM. 11119013

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS NARDOTAMA
SURABAYA
2021**

T E S I S

PENGARUH KOMUNIKASI DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. AIR BERSIH JATIM DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Oleh :

NASYIK IFADAH

NIM.11119013

**Tesis diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen pada Program Pascasarjana
Universitas Narotama**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA
2021**

SURAT PERNYATAAN

Sebagai sivitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nasyik Ifadah
NIM : 11119013
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jurusan : Magister Manajemen

Demi ini menyatakan bahwa Tesis yang saya susun dengan judul :

PENGARUH KOMUNIKASI DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. AIR BERSIH JATIM DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Tesis orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar master saya)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Dibuat di Surabaya, 08 September 2021

Yang Menyatakan,



Nasyik Ifadah
NIM. 11119013

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

TESIS

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. AIR BERSIH JATIM DENGAN
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Oleh :
NASYIK IFADAH
NIM. 11119013

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada
Ujian Tesis
Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana
Universitas Narotama

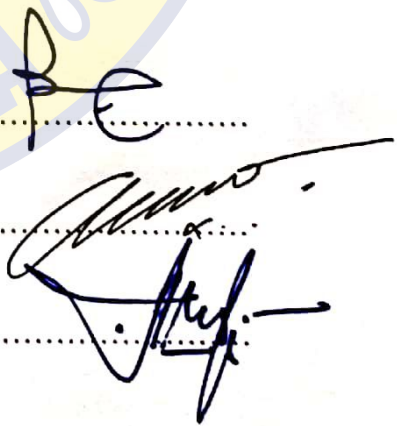
Pada tanggal : 04 September 2021

Tim Penguji :

Ketua : Dr. Reswanda, S.PI., MM.

Sekretaris : Dr. Arasy Alimudin, SE., MM.

Anggota : Joko Suyono, Ph.D



**PENGARUH KOMUNIKASI DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. AIR BERSIH JATIM DENGAN
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pada Program
Pascasarjana

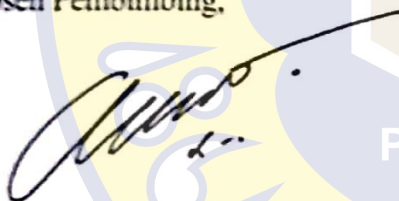
Universitas Narotama
Surabaya

Nasyik Ifadah
NIM. 11119013

UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA

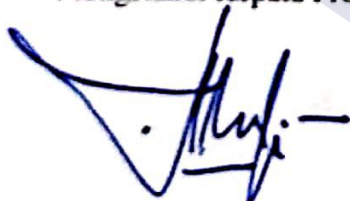
Surabaya: 04 September 2021

Dosen Pembimbing,



Dr. Arasy Alimudin, SE., MM.

Mengetahui Kepala Program Studi Magister Manajemen.



Joko Suyono, Ph.D.

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

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

Nama : Nasyik Ifadah
NIM : 11119013
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jurusan : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PT. AIR BERSIH JATIM DENGAN
KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalih media/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, 08 September 2021

Yang Menyatakan,



Nasyik Ifadah
NIM. 11119013

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Bersih Jatim Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening”**.

Ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya dan setulusnya disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Narotama Surabaya, Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko, ST., MT., IPM.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya, Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, M.M.
3. Dosen Pembimbing, Dr. Arasy Alimudin, SE, MM.
4. Teman-teman kuliah Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Narotama Surabaya yang telah memberikan bantuan moril dan motivasi.
5. Pimpinan, Staff dan Karyawan PT. Air Bersih Jatim (Perseroda).
6. Dan semua pihak yang telah dengan ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Tesis ini.

Semoga bantuan, motivasi, dorongan dan amal baiknya dalam membantu penulis sejak melaksanakan terhormat penulisan sampai selesainya penyusunan Tesis ini mendapatkan limpahan rahmat serta hidayah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Ibarat tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya, maka dari itu penulis mengharap kritis serta saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan penelitian dan penulisan dimasa yang akan datang.

Semoga Tesis ini bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, September 2021.

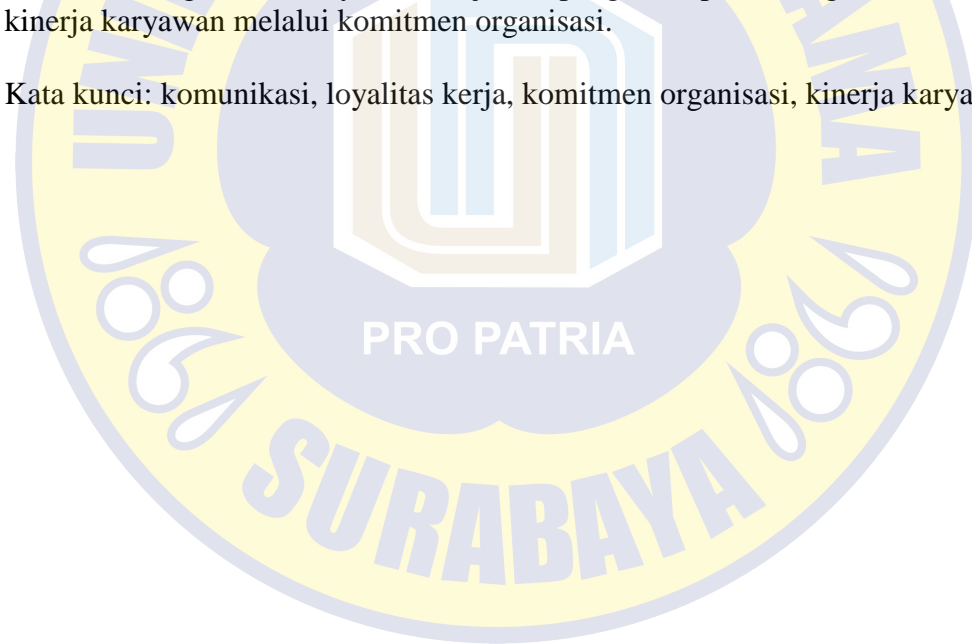
Penulis.



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. PT. Air Bersih Jatim (Perseroda) dengan tujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap komitmen organisasi, loyalitas kerja terhadap komitmen organisasi, komunikasi terhadap kinerja karyawan, loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, peran komitmen organisasi dalam memediasi pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan, peran komitmen organisasi dalam memediasi pengaruh loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan. Sampel dalam penelitian ini adalah 63 karyawan PT. Air Bersih Jatim (Perseroda). Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik total sampling. Analisa data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi, loyalitas kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasi, komunikasi organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, loyalitas kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi, loyalitas kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi.

Kata kunci: komunikasi, loyalitas kerja, komitmen organisasi, kinerja karyawan.



ABSTRACT

This research was conducted at PT. Air Bersih Jatim (Perseroda) with the aim of studying and analyzing the effect of communication on organizational commitment, work loyalty on organizational commitment, communication on employee performance, work loyalty on employee performance, organizational commitment on employee performance, the role of organizational commitment in mediating the influence communication on employee performance, the role of organizational commitment in mediating the influence of work loyalty on employee performance. The sample in this study were 63 employees of PT. Air Bersih Jatim (Perseroda). The sampling technique used total sampling technique. Data analysis used Structural Equation Modeling (SEM) Partial Least Square (PLS). The results showed that communication had a significant positive effect on organizational commitment, work loyalty had a significant positive effect on organizational commitment, organizational communication had a significant positive effect on employee performance, work loyalty had a significant positive effect on employee performance, organizational commitment had a significant positive effect on employee performance, communication has a significant positive effect on employee performance through organizational commitment, work loyalty have a significant positive effect on employee performance through organizational commitment.

Keywords: communication, work loyalty, organizational commitment, employee performance.

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Cover	i
Sampul Dalam	ii
Pengesahan	iii
Penetapan Panitia Penguji	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi Tesis	v
Surat Pernyataan	vi
Kata Pengantar	vii
Abstrak	ix
Daftar Isi	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen	11
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.1.3 Komunikasi	22
2.1.4 Loyalitas Kerja	38
2.1.5 Komitmen Organisasi	44
2.1.6 Kinerja Karyawan	47

2.2 Penelitian Terdahulu	63
2.3 Hubungan Antar Variabel	63
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
3.1 Kerangka Konseptual	72
3.2 Hipotesis	72
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis Penelitian	74
4.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	74
4.3 Definisi Operasional Dan Variabel Penelitian	75
4.4 Teknik Pengumpulan Data	77
4.5 Teknik Analisa Data	77
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	83
5.2 Data Penelitian	86
5.3 Analisis Hasil Penelitian	91
5.4 Pembahasan Penelitian	102
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	109
6.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Karakteristik Umpan Balik Komunikasi Antar Pribadi	26
Tabel 4.1	: Skor Untuk Jawaban Responden Kuisisioner	77
Tabel 4.2	: Kriteria Penilaian PLS pada Model Pengukuran	79
Tabel 4.3	: Kriteria Penilaian PLS Pada Model Struktural	80
Tabel 5.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 5.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	85
Tabel 5.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	86
Tabel 5.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	86
Tabel 5.5	: <i>Scoring Category</i>	87
Tabel 5.6	: Deskripsi Variabel Komunikasi	87
Tabel 5.7	: Deskripsi Variabel Loyalitas Kerja	88
Tabel 5.8	: Distribusi Variabel Kinerja Karyawan	88
Tabel 5.9	: Distribusi Variabel Komitmen organisasi	89
Tabel 5.10	: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Komunikasi	90
Tabel 5.11	: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas kerja	87
Tabel 5.12	: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan	91
Tabel 5.13	: Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Variabel Komitmen organisasi	91
Tabel 5.14	: <i>Outer Loading</i>	94
Tabel 5.15	: <i>Cross Loading</i>	95
Tabel 5.16	: <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	97
Tabel 5.17	: <i>Composite Reliability</i>	97
Tabel 5.18	: <i>Cronbach Alpha</i>	98
Tabel 5.19	: <i>Path Coefficient</i>	99
Tabel 5.20	: Nilai <i>R-Square</i>	100
Tabel 5.21	: Uji Hipotesis	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Model Komunikasi Arni (2015)	24
Gambar 3.1	: Kerangka Konseptual	72
Gambar 5.1	: Diagram Jalur	92
Gambar 5.2	: <i>Outer Model</i>	93
Gambar 5.3	: <i>Inner Model</i>	94

