

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Karyawan Kapal Garden Hotel)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Dedek Hendrawan

201910160311305

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2023

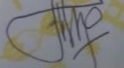
LEMBAR PERSETUJUAN

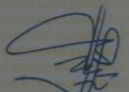
SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Karyawan Kapal Garden Hotel)**

Oleh :
Dedek Hendrawan
201910160311305

Diterima dan disetujui
pada tanggal 23 September 2023

Pembimbing I,  Dr. Uci Yulianti, M.M.	Pembimbing II,  Dr. Rizki Febriani, S.E., M.M.
---	--

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  Dr. Idah Zuhroh, M.M.	Ketua Jurusan,  Dr. Nurul Asfiah, M.M.
---	--

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Karyawan Kapal Garden Hotel)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dedek Hendrawan

NIM : 201910160311305

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 September 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Titiek Ambarwati, M.M.

Penguji II : Eka Kadhapa Utama Dewayani, S.E., M.M.

Penguji III : Dr. Rizki Febriani, S.E., M.M.

Penguji IV : Dr. Uci Yuliati, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dedek Hendrawan

Nim : 201910160311305

Program Studi : Manajemen

Surel : dedekhls3@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 26 September 2023

Yang membuat pernyataan



Dedek Hendrawan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bismillahirrohmanirrohim.

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Karyawan Kapal Garden Hotel)” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Penulis menyadari bahwa, penyusunan skripsi ini masih penuh dengan keterbatasan dan kekurangan, namun berkat bantuan banyak pihak termasuk dosen pembimbing, keterbatasan dan kekurangan tersebut dapat di minimalisir. Untuk itu sebagai rasa syukur, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. H. Fauzan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Fien Zulfikarijah, Dr., Dra., M.M. selaku dosen wali kelas Manajemen F 2019 Universitas Muhammadiyah Malang
5. Dr. Uci Yuliati, M.M, Selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.

6. Dr. Rizki Febriani, M.M, sebagai Dosen Pembimbing II terima kasih atas arahan, bimbingan, dan nasehatnya selama proses penyusunan tugas akhir di sela-sela kesibukan beliau.
7. Terima kasih kepada Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada Bu Dyah selaku HRD Kapal Garden dan semua karyawan Kapal Garden Hotel yang telah sangat membantu peneliti dalam mengumpulkan data-data penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya, Bapak Ahmat Sarip dan Ibu Sri Susanti yang telah banyak memberikan doa, ridho, dukungan dan pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
10. Terima kasih kepada diri saya sendiri, karena telah mau berjuang sampai saat ini dan mampu melawan rasa malas dan segala hal yang menghambat proses pengerjaan tugas akhir ini.
11. Terima kasih kepada adik saya Muh. Ra'uf Jaisy dan saudara-saudara saya Ihsan Fathoni, Dita Wijayanti, Rahmat Setiadi, Eva Rizka Wati yang selalu mendo'akan saya dan memberikan dukungan agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

12. Seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan berupa motivasi serta do'a untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terima Kasih atas dukungan, pengalaman dan kerjasamanya selama perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir.

Penulis percaya dengan segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan oleh bapak/ibu/saudara sekalian kelak akan dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang lebih besar dan tentunya jauh lebih baik. Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan.

Akhirnya, dengan keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan serta semoga bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Aamiin. Terima Kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 8 September 2023

Penulis,

Dedek Hendrawan

NIM. 201910160311305

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGERSAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAC	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Masalah.....	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Landasan Teori.....	15
1. Kinerja Karyawan.....	15
2. Komunikasi.....	19
3. Kepuasan Kerja	25
C. Kerangka Pikir.	28
D. Hipotesis.....	29
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
A. Lokasi Penelitian.....	32
B. Jenis Penelitian.....	32
C. Populasi,Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.	33

D. Definisi Operasional Variabel.....	34
E. Jenis Dan Sumber Data.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Teknik Pengukuran Data.....	41
H. Pengujian Instrumen.....	42
I. Teknik Analisis Data.....	45
J. Uji Hipotesis.....	48
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
B. Struktur Organisasi.....	51
C. Fasilitas dan Pelayanan Kapal Garden Hotel	54
D. Karakteristik Responden	58
E. Hasil Analisis Data	63
F. Partial Least Square (PLS).....	72
G. Uji Mediasi.....	82
H. Pembahasan.....	84
BAB V.....	89
PENUTUP.....	89
1. Kesimpulan	89
2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Karyawan Kapal Garden Hotel	3
Tabel 1.2 Data Komplain Pengunjung	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Variabel, Indikator Dan Item Pernyataan	39
Tabel 3.2 Item Pernyataan Dan Skala Likert	42
Tabel 3.3 Rentang Skala	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Komunikasi.....	63
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan.....	66
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja.....	69
Tabel 4.9 Hasil <i>Outer Loading</i>	74
Tabel 4.10 Hasil Average Variance Extracted (AVE)	75
Tabel 4.11 Hasil <i>Cross Loading</i>	76
Tabel 4.12 Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	77
Tabel 4.13 Hasil R-Square	79
Tabel 4.14 Hasil Path Coefficient	81
Tabel 4.15 Hasil Spesific Indirect Effect	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kapal Garden Hotel	52
Gambar 4.2 Model Pengukuran Outer Model	73
Gambar 4.3 Bootstrapping	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kusioner Penelitian.....	96
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	101
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	102
Lampiran 4. Hasil Analisa <i>Outer Model</i>	104
Lampiran 5. Hasil <i>Outer Loading</i>	104
Lampiran 6. Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	105
Lampiran 7. Hasil <i>Cross Loading</i>	105
Lampiran 8. Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	105
Lampiran 9. Hasil <i>R-Square</i>	106
Lampiran 10. <i>Bootstrapping</i>	106
Lampiran 11. Hasil <i>Parh Coefficient</i>	106
Lampiran 12. Hasil <i>Spesific Indirect Effect</i>	107

DAFTAR PUSTAKA

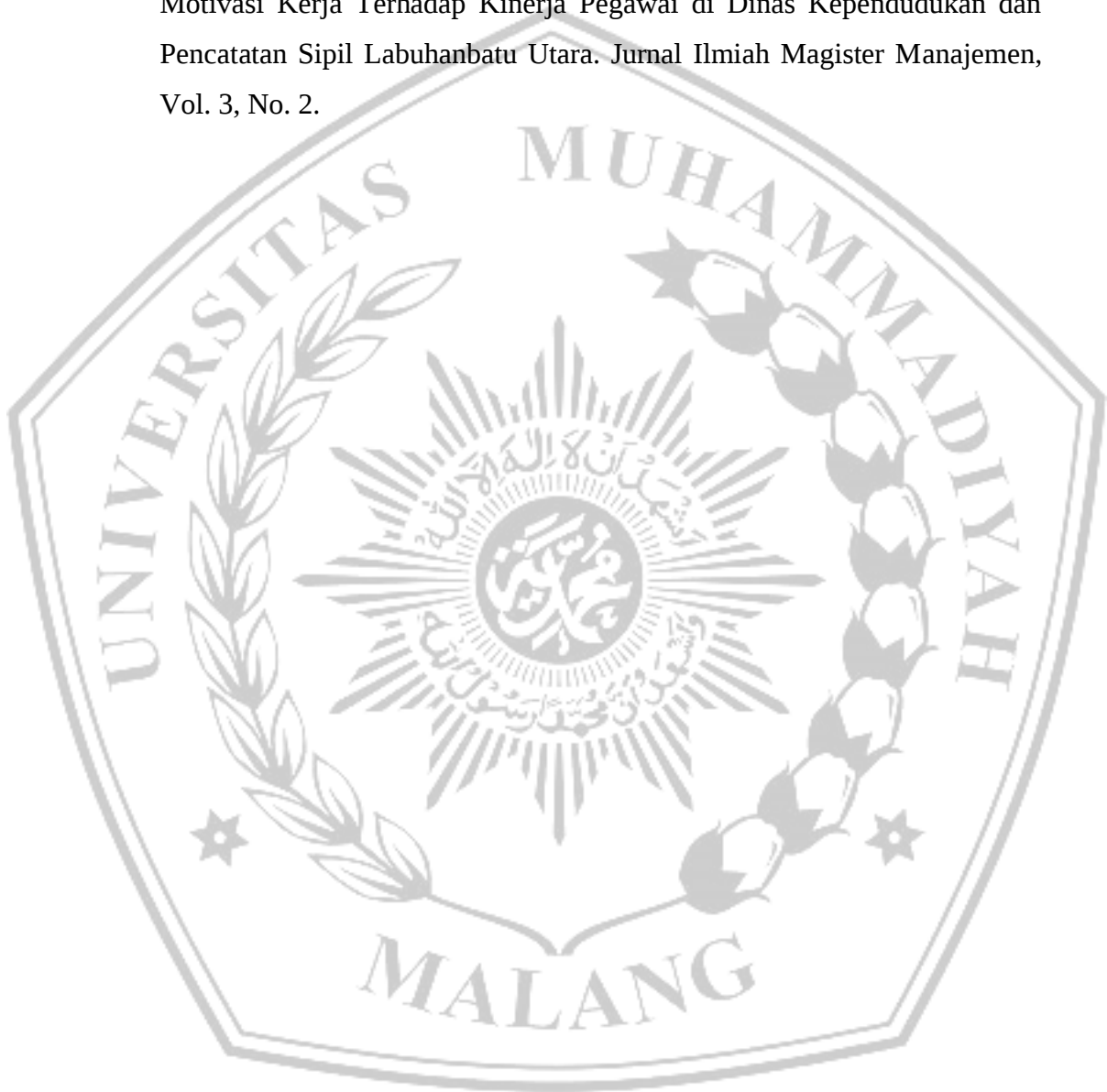
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Adiyasa, N. I dan Windayanti. 2019. Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. XYZ. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*. Vol 2, No 1.
- Alshitri, Khalid I. (2013). An Investigation of Factors Affecting Job Satisfaction among R&D Center Employeesin Saudi Arabia. *Journal of Human Resources Management Research*. Vol. 2013. Article ID 279369, DOI:10.5171/2013.279369. 1-10
- Anggraini, S., Kamaliah., Novita, I. (2021). Pengaruh Struktur Modal, Profitabilitas dan Kebijakan Dividen terhadap Perusahaan Industri Barang Konsumsi di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi Kiat*. 32 (1), 66-72
- Anggraeni, D., & S, E. S. (2021). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ASTRA OTOPARTS TBK DIVISI SSC (Shared Service Centre). *Jurnal Manajemen Bisnis* Krisnadwipayana, 9(1). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v9i1.519>
- Ardiansyah, D. O. (2016). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi oleh kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 16–30. <https://media.neliti.com/media/publications/75118-ID-pengaruh-komunikasi-terhadap-kinerja-kar.pdf>
- Ardiansyah, Dimas O. 2016. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3 (1), h. 16-30.

- Arjuna, Y. (2022). Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online). *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(10), 718–735. <http://ejurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/578/509>
- Carvalho, G. R. et al. (2020) ‘Drying Accelerators to Enhance Processing and Properties: Ethanol, Isopropanol, Acetone and Acetic Acid as Pre-treatments to Convective Drying of Pumpkin’, *Food and Bioprocess Technology*, 13(11), pp. 1984–1996. doi: 10.1007/s11947-020-02542-6.
- Effendy. 2003. Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Fabiana Meijon Fadul. (2019).
- Fred Luthans, (2006), Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. BP Undip. Semarang
- Harnanto. 2017. Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis. Yogyakarta: BPFE
- Hermawan, D. & Suwandana, I.G.M. (2019). Peran Kepuasan Kerja Memediasi Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan A.A.. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8 (7)
- Ilmiah, J., Sumber, M., Manusia, D., Rialmi, Z., Fakultas, D., & Universitas, E. (2020). *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*. 3(2), 1–7.
- Maria, T., & Kadmaerubun, B. (2012). *Oleh : Oleh : Thomas Maria Billy Kadmaerubun*.
- Mathis Robert, Jackson John. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Salemba empat

- Meitisari, N., Hanafi, A., & Wahab, Z. (2018). Analysis on the Effects of Organizational Communication Climate and Career Development toward Employee Performance with Job Satisfaction. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 8(8). <https://doi.org/10.29322/ijsrp.8.8.2018.p8054>
- Nurperinayati, N. M. (2021). The Role of Job Satisfaction in Mediating The Effect of Organizational Culture and Work Motivation on Employee Performance. *JUSTBEST: Journal of Sustainable Business and Management*, 1(2), 111–121. <https://doi.org/10.52432/justbest.1.2.2021.111-121>
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2013. Organizational Behavior Edition 15. New Jersey: Pearson Education
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sutardji.2016. Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama. Yogyakarta; Dee Publish.
- THE PROCESS OF ORGANISATIONAL ADAPTATION THROUGH INNOVATIONS, A. O. A. (2010).
- Wibowo, 2016. Manajemen Kinerja, Edisi Kelima, PT.Rajagrafindo Persada Jakarta-14240.
- Yukongdi, V., & Shrestha, P. (2020). The influence of affective commitment, job satisfaction and job stress on turnover intention: A study of Nepalese bank employees. *Review of Integrative Business and Economic Research*, 9(1), 88–98.

Yamin, Sofyan dan Heri Kurniawan. 2011. Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling : Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS. Salemba Infotek. Jakarta.

Yuliana Fransiska, Zulaspan Tupti. 2020. Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, Vol. 3, No. 2.



PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI PADA KARYAWAN KAPAL GARDEN HOTEL)

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.umm.ac.id Internet Source	3%
2	ejournal.umpwr.ac.id Internet Source	3%
3	ijler.umsida.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Keimyung University Student Paper	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

MALANG