

**PERAN MEDIASI KEPUASAN KOMUNIKASI DAN ANTESEDEN
KINERJA KARYAWAN**

(Studi pada Ganesha Operation Surakarta dan Karanganyar)

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Magister

Program Studi Magister Manajemen

Minat Utama :

Manajemen Sumber Daya Manusia



Disusun oleh:

PURNAMA YANTI PURBA

S 4111083

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2013

commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul :

**PERAN MEDIASI KEPUASAN KOMUNIKASI DAN ANTESEDEN
KINERJA KARYAWAN**

(Studi pada Ganesha Operation Surakarta dan Karanganyar)


Disusun oleh :

PURNAMA YANTI PURBA
NIM: S4111083

Telah disetujui Pembimbing
Pada tanggal : 24 Oktober 2013

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Manajemen


Prof. Dr. Hartono, M.S.
NIP. 19531221 198003 1 004

Pembimbing



Dr. Salamah Wahyuni, SU
NIP. 19500118 197803 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul :

**PERAN MEDIASI KEPUASAN KOMUNIKASI DAN ANTESEDEN
KINERJA KARYAWAN****(Studi pada Ganesha Operation Surakarta dan Karanganyar)**

Disusun oleh:

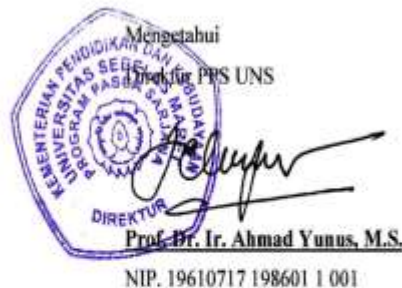
PURNAMA YANTI PURBA**NIM: S4111083**

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji :

Pada tanggal : 11 November 2013


Ketua Tim Penguji : **Prof. Dr. Hartono, M.S.**Penguji : **Dr. Asri Laksmi Riani, M.S.**Pembimbing : **Dr. Salamah Wahyuni, SU**

Mengetahui
Direktur PPS UNS



Prof. Dr. Ir. Ahmad Yunus, M.S.
NIP. 19610717 198601 1 001

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Hartono, M.S.
NIP. 19531221 198003 1 004

MOTTO

❶ *Se kali lagi terkembang tetaplah maju*

(Saudin Purba)

❷ *Kegakinan kita akan hari esok menentukan langkah kita hari ini*

(Penulis)

❸ *Melangkah dengan adanya tujuan akan meringankan beban*

(Penulis)

❹ *Se kecil apapun yang kita lakukan, lakukanlah dengan segenap hatimu*

(Penulis)

PERSEMBAHAN SPESIAL

Buat :

Kedua Orangtuaku tercinta.....

Kakak, Abangku dan keluarga tercinta.....

Kedua adikku tercinta.....

Almamaterku.....

commit to user

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan, karena berkat kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis dengan judul “Peran Mediasi Kepuasan Komunikasi dan Anteseden Kinerja (Studi pada Ganesha Operation Surakarta dan Karanganyar)” ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penulisan tesis ini, penulis telah mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ravik Karsidi, M.S., selaku rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Prof. Dr. Ir. Ahmad Yunus, M.S., selaku ketua Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Prof. Dr. Hartono, M.S., selaku ketua program studi Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta dan selaku penguji dalam ujian tesis terima kasih atas kritik dan saran yang telah diberikan kepada penulis.
4. Dr. Salamah Wahyuni, SU selaku pembimbing tesis, yang dengan penuh kesabaran, keramahan, kepedulian, ketelitian, dan kasih sayang juga telah meluangkan waktu untuk membimbing yang sangat membantu penulis untuk mencapai hasil yang terbaik di tengah jadwal beliau yang padat.
5. Dr. Asri Laksmi Riani, M.S, selaku penguji dalam ujian tesis, terima kasih atas kritik dan saran yang telah diberikan kepada penulis.
6. Bapak ibu dosen pengajar program studi Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah banyak memberikan ilmu dan teladan kepada penulis
7. Staf program studi Magister Manajemen yang telah membantu demi kelancaran administrasi.
8. Semua teman di program studi MM’37 yang gokil abis, terima kasih atas kebersamaan selama ini, khususnya sahabatku Arnes dan Novi.

9. Kedua orang tua yang aku kasihi, terima kasih atas doa, pengarahan, dukungan, semangat, cinta, dan kasih sayang, serta pengorbanannya.
10. Kakakku Hotma, Abangku Ferdinan dan keluarga mereka, Adikku Rohdiana dan Tekwando, terimakasih atas doa, cinta, dan dukungannya selama ini.
11. Adik-adikku Lani, Aris, Grace dan Artta yang atas doa, bantuan dan motivasinya selama ini.
12. Pimpinan dan rekan-rekan kerja di Ganesha Operation Surakarta dan Karanganyar, terima kasih banyak atas dukungan, kebersamaan dan motivasinya.
13. Semua pihak yang telah memberi bantuan, dorongan, dan semangat kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yesus memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah penulis sebutkan di atas. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran untuk perbaikan di masa datang. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Surakarta, 11 November 2013

Purnama Yanti Purba

PERNYATAAN

Nama : Purnama Yanti Purba

NIM : S 4111083

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis berjudul “Peran Mediasi Kepuasan Komunikasi dan Anteseden Kinerja Karyawan (Studi pada Ganesha Operation Surakarta dan Karanganyar)” adalah benar karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tesis ini diberi tanda *citasi* dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tesis dan gelar yang saya peroleh atas tesis tersebut.

Surakarta, 11 November 2013

Yang menyatakan,



Purnama Yanti Purba

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
SURAT PERNYATAAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	8
B. Hipotesis.....	23
C. Model Penelitian.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	30
B. Sumber Data.....	30
C. Teknik Pengumpulan Data.....	31
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	32
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
F. Metode Analisis Data.....	37

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	44
B. Analisis Deskriptif Responden.....	48
C. Uji Instrumen Penelitian	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	85
C. Keterbatasan Penelitian.....	86
D. Rekomendasi untuk Penelitian Mendatang.....	87

DAFTAR PUSTAKA	88
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	93
----------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	29
III.1 Model Mediasi.....	42
IV.1 Struktur Organisasi.....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
III.1 Data pengajar dan karyawan.....	32
III.2 Rincian Proporsi Pengambilan Sampel.....	34
III.3 Defenisi Operasional Variabel.....	35
IV.1 Distribusi data berdasarkan usia.....	48
IV.2 Distribusi data berdasarkan jenis kelamin.....	49
IV.3 Distribusi data berdasarkan status perkawinan.....	50
IV.4 Distribusi data berdasarkan masa kerja.....	51
IV.5 Distribusi data berdasarkan pendidikan terakhir.....	52
IV.6 Distribusi data berdasarkan jabatan.....	52
IV.7 Deskripsi tanggapan responden terhadap PK.....	54
IV.8 Deskripsi tanggapan responden terhadap KK.....	56
IV.9 Deskripsi tanggapan responden terhadap Kepuasan Kerja.....	59
IV.10 Deskripsi tanggapan responden terhadap KO.....	61
IV.11 Deskripsi tanggapan responden terhadap Kinerja.....	63
IV.12 Tabel KMO dan <i>Barlett test</i>	65
IV.13 Hasil Analisis Faktor.....	66
IV.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
IV.15 Hasil Uji Normalitas.....	68
IV.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
IV.17 Hasil Uji Heteroskedatisitas.....	71

commit to user

IV.18	Hasil Uji Autokorelasi.....	72
IV.19	Hasil Analisis Regresi 1.....	73
IV.20	Hasil Analisis Regresi 2.....	74
IV.21	Pengaruh Variabel.....	74



ABSTRAK**PERAN MEDIASI KEPUASAN KOMUNIKASI DAN ANTESEDEN
KINERJA KARYAWAN****(Studi pada Ganesha Operation Surakarta dan Karanganyar)****PURNAMA YANTI PURBA****S 4111083**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh praktik komunikasi terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang dimediasi oleh kepuasan komunikasi dan juga mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa pendidikan, Ganesha Operation Surakarta dan Karanganyar.

Adanya penelitian terdahulu yang menemukan bahwa adanya pengaruh mediasi penuh kepuasan komunikasi antara praktik komunikasi dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi dan juga saran pada penelitian di bidang jasa selain bidang kesehatan memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian ini.

Sampel yang diambil berjumlah 100 karyawan Ganesha Operation di Surakarta dan Karanganyar. Teknik pengambilan sampel dengan metode *proportional random sampling*. Metode statistik yang digunakan untuk menguji validitas, reliabilitas, dan hipotesis penelitian adalah dengan analisis regresi Baron dan Kenny (1986) dan regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik komunikasi berpengaruh positif pada kepuasan komunikasi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Kepuasan komunikasi memediasi penuh pengaruh praktik komunikasi terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Selain itu kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Praktik komunikasi, kepuasan komunikasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kinerja.

ABSTRACT**THE MEDIATING ROLE OF COMMUNICATION SATISFACTION AND
THE ANTECEDENTS OF JOB PERFORMANCE**

(Studies on Ganesha Operation in Surakarta and Karanganyar)

PURNAMA YANTI PURBA

S 4111083

The purpose this study is to examine the effect of communication practice on job satisfaction and organizational commitment mediated by communication satisfaction and to know the effect of job satisfaction and organizational commitment on job performance in the field of education services, Ganesha Operation in Surakarta and Karanganyar.

The existence of previous research that found the fully mediated of communication satisfaction on communication practices toward job satisfaction and organizational commitment, and also the recommendation of the previous research motivate researcher to conduct this study.

Samples taken were 100 employees of Ganesha Operation in Surakarta, and Karanganyar. Sampling technique of this study is proportional random sampling method. The statistical methods used to test the validity, reliability, and the research hypothesis is regression analysis of Baron and Kenny (1986) and multiple regression analysis.

Results of this study indicate that communication practices have a positive effect on communication satisfaction, job satisfaction, and organizational commitment. The effect of communication practices toward job satisfaction, and organizational commitment were fully mediated by communication satisfaction. In addition job satisfaction and organizational commitment have a positive effect on job performance.

Keywords: *Communication practices, communication satisfaction, job satisfaction, organizational commitment, and job performance*