



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI  
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN  
SALES DI PT SUKANDA DJAYA DIVISI FOOD  
SERVICE JAKARTA**

TESIS

UNIVERSITAS  
Oleh ;  
WINDA YANTI  
55212120028  
MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
2014**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister of Sains pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Farid Hamid.M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
2. Segenap staf pengajar program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dengan bimbingan yang berharga.
3. Teman-teman sales divisi *food service* di PT Sukanda Djaya dan Ibu Henny yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penyebaran kuesioner.
4. Papi yang paling penulis sayangi. Terima kasih banyak atas kasih sayang, perhatian, doa, nasihat dan dukungannya baik moral maupun material yang telah diberikan selama ini. Semoga dapat membalas budi baik papi.
5. Whando yang selalu memberikan semangat dan sabar tiap langkah yang penulis tempuh.
6. Teman-teman Mikom angkatan 2013 kelas minggu menteng untuk perkuliahan yang menyenangkan.
7. Semua yang telah turut membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 20 Desember 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan dan Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.3.1 Maksud Penelitian .....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Peneltian .....	10
1.4.1 Manfaat Akademis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
2.1. Kajian Pustaka .....	11
2.1.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.1.2. Kajian Teoritis .....	16
2.1.3. Komunikasi Organisasi .....	16
2.1.4. Iklim Komunikasi Organisasi .....	22
2.1.4.1. Pengertian Iklim Komunikasi dalam Organisasi .....	22
2.1.4.2. Faktor-Faktor Iklim Komunikasi Organisasi .....	25
2.1.4.3. Kepuasan Komunikasi Organisasi .....	27
2.1.5. Kepuasan Kerja .....	30
2.1.5.1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	30
2.1.5.2. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja .....	33
2.1.5.3. Dimensi Kepuasan Kerja .....	34
2.1.5.4. Teori Kepuasan Kerja .....	35
2.1.6. Komitmen Organisasi .....	38
2.1.6.1. Pengertian Komitmen Organisasi .....	38
2.1.6.2. Dimensi Komitmen Organisasi .....	40
2.1.6.3. Konsekuensi Komitmen Organisasi .....	43
2.1.6.4. Faktor-Faktor Komitmen Organisasi .....	44
2.2. Kerangka Pemikiran .....	46
2.3. Hipotesis .....	48
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>50</b>

3.1.	Objek Penelitian .....	50
3.2.	Paradigma Penelitian .....	50
3.3.	Metode Penelitian .....	53
3.4.	Populasi dan Sampel .....	54
3.5.	Definisi Konsep dan Operasional Konsep .....	54
3.5.1.	Definisi Konsep .....	54
3.5.2.	Definisi Operasional .....	56
3.6.	Uji Realibilitas dan Validitas .....	60
3.6.1.	Uji Realibilitas .....	60
3.6.2.	Uji Validitas .....	61
3.7.	Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.7.1.	Data Primer .....	62
3.7.2.	Data Sekunder .....	63
3.8.	Teknik Analisa Data .....	64
3.9.	Hipotesis .....	70
3.9.1.	Hipotesis Penelitian .....	70
3.9.2.	Hipotesis Statistik .....	71
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
4.1.	Sejarah Perusahaan .....	74
4.1.1.	Latar Belakang Perusahaan .....	74
4.1.2.	Struktur Organisasi .....	74
4.1.3.	Wewenang dan Tanggung Jawab .....	76
4.2.	Hasil Penelitian .....	82
4.2.1.	Karakteristik Responden .....	84
4.2.2.	Hasil Uji Validitas, Realibilitas dan Normalitas .....	88
4.2.2.1.	Uji Validitas .....	89
4.2.2.2.	Uji Realibilitas .....	91
4.2.2.3.	Uji Normalitas .....	94
4.2.2.4.	Uji Heteroskedastisitas .....	95
4.2.2.5.	Uji Multikolinieritas .....	96
4.2.2.6.	Uji Autokorelasi .....	97
4.2.3.	Analisis Data .....	98
4.2.3.1.	Analisis Data Variabel Iklim Komunikasi Organisasi .....	98
4.2.3.2.	Analisis Data Variabel Kepuasan Kerja .....	100
4.2.3.3.	Analisis Data Variabel Komitmen Organisasi .....	102
4.2.4.	Uji Hipotesis .....	104
4.2.5.	Pembahasan .....	113
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>118</b>
5.1.	Kesimpulan .....	118
5.2.	Saran .....	120
5.2.1.	Saran Praktis .....	120
5.2.2.	Saran Akademis .....	121

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2.2.	Perbedaan sifat kepuasan komunikasi dan iklim komunikasi.....	29
Tabel 2.3.	Perbedaan dimensi kepuasan komunikasi dan iklim komunikasi.....	30
Tabel 3.2.	Tabel Indikator Penelitian.....	60
Tabel 3.2.	Skala Likert.....	64
Tabel 3.3.	Tabel Hipotesis Statistik.....	72
Tabel 4.1.	Jenis Kelamin Responden.....	84
Tabel 4.2.	Usia Responden.....	85
Tabel 4.3.	Tingkat Pendidikan Responden.....	86
Tabel 4.4.	Masa Kerja Responden.....	87
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Iklim Komunikasi Organisasi.....	89
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	90
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi.....	91
Tabel 4.8.	Hasil Reliabilitas Iklim Komunikasi Organisasi.....	91
Tabel 4.9.	Hasil Reliabilitas Kepuasan Kerja.....	92
Tabel 4.10.	Hasil Reliabilitas Komitmen Organisasi.....	93
Tabel 4.11.	Deskripsi Hasil Iklim Komunikasi Organisasi.....	99
Tabel 4.12.	Hasil Skor Persentase Iklim Komunikasi Organisasi.....	99
Tabel 4.13.	Deskripsi Hasil Kepuasan Kerja.....	101
Tabel 4.14.	Hasil Skor Persentase Kepuasan Kerja.....	101
Tabel 4.15.	Deskripsi Hasil Komitmen Organisasi.....	102
Tabel 4.16.	Hasil Skor Persentase Komitmen Organisasi.....	102

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Penelitian.....	48
Gambar 4.1.	Uji Normalitas.....	94
Gambar 4.2.	Uji Heteroskedastisitas.....	95
Gambar 4.3.	Uji Multikolinieritas.....	96
Gambar 4.4.	Uji Autokorelasi.....	97



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	127
Lampiran 2	Uji Validitas Iklim Komunikasi Organisasi.....	131
Lampiran 3	Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	132
Lampiran 4	Uji Validitas Komitmen Organisasi.....	133
Lampiran 5	Uji Reliabilitas Iklim Komunikasi Organisasi.....	134
Lampiran 6	Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja.....	135
Lampiran 7	Uji Reliabilitas Komitmen Organisasi.....	136
Lampiran 8	Nilai R Product Moment.....	137
Lampiran 9	Frequency Tabel Variabel.....	138
Lampiran 10	Regresi Iklim Komunikasi Organisasi.....	139
Lampiran 11	Regresi Kepuasan Kerja.....	140
Lampiran 12	Regresi Komitmen Organisasi.....	141



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCA SARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Winda Yanti
2. NIM : 55212120028
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Marketing Komunikasi
6. Judul : Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Sales di PT Sukanda Djaya Divisi Food Service Jakarta.

Jakarta, 20 Desember 2014

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Pembimbing

Dr. Farid Hamid, M.Si

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731





**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCA SARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Sales di PT Sukanda Djaya Divisi Food Service Jakarta.
2. Nama : Winda Yanti
3. NIM : 55212120028
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Marketing Komunikasi
7. Tanggal : 20 Desember 2014

Jakarta, 20 Desember 2014

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
Dr. Henri Gusfa, M.Si (.....)
2. Penguji Ahli  
Dr. Agustina Zubair, M.Si (.....)
3. Pembimbing  
Dr. Farid Hamid, M.Si (.....)

Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCA SARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Sales di PT Sukanda Djaya Divisi Food Service Jakarta.
2. Nama : Winda Yanti
3. NIM : 55212120028
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Marketing Komunikasi
7. Tanggal : 20 Desember 2014

Jakarta, 20 Desember 2014

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
Dr. Henni Gusfa.M.Si

2. Penguji Ahli :  
Dr. Agustina Zubair.M.Si

3. Pembimbing :  
Dr. Farid Hamid.M.Si

(.....)

(.....)

(.....)

Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

1. Judul : Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Sales di PT Sukanda Djaya Divisi Food Service Jakarta.
2. Nama : Winda Yanti
3. NIM : 55212120028
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Marketing Komunikasi
7. Tanggal : 20 Desember 2014

Pembimbing

  
Dr. Farid Hamid, M.Si

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi

  
Prof. Dr. Didik J. Rachbini

  
Dr. Nur Kholisoh, M.Si

Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731

## PERNYATAAN

Judul : Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan  
Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Sales di  
PT Sukanda Djaya Divisi Food Service Jakarta.

Nama : Winda Yanti

NIM : 55212120028

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Marketing Komunikasi

Tanggal : 20 Desember 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

# MERCU BUANA

Jakarta, 20 Desember 2014



Perpustakaan Universitas Mercu Buana  
Kampus B Menteng Gedung Tedja Buana  
Jl. Menteng Raya No.29 Jakarta Pusat  
Telp : 021-92983731