



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN CUSTOMER SERVICE  
PT BANK “X”**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Oleh :  
**LIA YULIANI**  
**NIM : 55112120228**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
MENTENG  
2015**



**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN CUSTOMER SERVICE  
PT BANK “X”**



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi syarat guna  
memperoleh gelar sarjana S-2 Magister Manajemen  
Program Studi magister Manajemen Universitas Mercubuana**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Oleh :  
LIA YULIANI  
NIM : 55112120228**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
MENTENG  
2015**

## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul** : “ Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Customer Service PT Bank “X “

**Bentuk Tesis** : Riset Penelitian di PT Bank “X “

**Nama** : Lia Yuliani

**Nim** : 55112120228

**Program** : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

**Tanggal** : September 2015

Mengesahkan  
Pembimbing Utama

UNIVERSITAS  
MERCUBUANA  
(Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS)

Diaktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : “ Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Customer Service PT Bank “X”

Bentuk Tesis : Riset Penelitian di PT Bank “X”

Nama : Lia Yuliani

Nim : 55112120228

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : September 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.

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



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : ***Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan kerja Karyawan Costumer Service PT Bank “X”***.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar magister manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat di selesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing dengan sabar dan penuh kebijaksanaan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Rina Astini selaku dosen penguji seminar proposal Tesis yang telah memberikan masukan dan arahan sampai Tesis ini selesai.
3. Priyono, SE. MM. selaku ketua sidang seminar Tesis proposal yang telah memberikan masukan dan arahan sampai Tesis ini selesai
4. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana beserta segenap jajarannya yang telah menciptakan situasi yang kondusif di Fakultas Universitas Mercubuana

5. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah membantu kelancaran penulis dalam proses menyelesaikan tugas akhir pada Program Pascasarjana.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi Program Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan – rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan hingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Bapak Samuel Amarta selaku HR Employee Branding PT Bank “X”
8. Bapak Dani Daniel selaku Service Support Region 1 PT Bank “X”
9. Serta seluruh staff dan karyawan khususnya bagian Customer Service PT “X” yang telah memberikan support , masukan , serta bantuan didalam penulisan Tesis ini hingga selesai.
10. Kedua orang tua serta kakak dan adik tercinta yang telah memberikan semangat dan motivasi serta selalu mendampingi didalam penulisan Tesis ini hingga selesai.

Kiranya hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih dalam masalah Budaya Organisasi dan komunikasi interpersonal hususnya pada karyawan PT Bank “X”

Penulis,

**(Lia Yuliani)**

**55112120228**

# DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah .....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	12
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	14
2.3 Pemegang Saham.....	17
2.4 Tentang Bisnis Perusahaan PT Bank “X” .....	18
2.5 Proses Bisnis PT Bank “X” .....	18
BAB III KAJIAN TEORI, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Teori.....	24
3.1.1 Budaya Organisasi.....	24
3.1.2 Komunikasi Interpersonal.....	30
3.1.3 Kepuasan Kerja .....	35
3.2 Penelitian Terdahulu.....	53
3.3 Kerangka Berpikir .....	55
3.4 Hipotesis Penelitian .....	58
BAB IV METODE PENELITIAN	

4.1	Desain Penelitian.....	59
4.2	Variabel Penelitian.....	59
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	63
4.4	Jenis dan Sumber Data.....	63
4.5	Teknik Pengumpulan Data.....	63
4.6	Teknik Analisis Data.....	64
4.7	Analisis Dimensi.....	71
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
5.1	Profil Responden.....	73
5.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	77
5.3	Analisis Deskriptif.....	80
5.4	Uji Asumsi Klasik.....	86
5.5	Pengujian Hipotesis.....	89
5.6	Analisis Korelasi Dimensi.....	94
5.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....		103



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	58
Gambar 5.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	87



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kepuasan Kerja Kayawan.....	3
Tabel 1.2 Budaya Organisasi.....	5
Tabel 1.3 Komunikasi Interpersonal.....	7
Tabel 3.1 Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu .....	53
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel .....	61
Tabel 4.2 Matrik Variabel Dimensi Antar Variabel Bebas Dengan Variabel Terikat .....	71
Tabel 4.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi (r) .....	72
Tabel 5.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
Tabel 5.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 5.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	75
Tabel 5.4 Profil Responden Berdasarkan Status Perkawinan .....	76
Tabel 5.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	77
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan kerja.....	78
Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Item Variabel Budaya organisasi .....	79
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Item Variabel Komunikasi interpersonal.....	80
Tabel 5.9 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan kerja	81
Tabel 5.10 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Budaya organisasi .....	83
Tabel 5.11 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Komunikasi Interpersonal.....	84
Tabel 5.12 Rangkuman Hasil Uji Normalitas .....	86
Tabel 5.13 Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas .....	88
Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Perhitungan Regresi, Korelasi, Koefisien Determinasi, dan Uji t Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan kerja .....	89

Tabel 5.15 Rangkuman Hasil Perhitungan Regresi, Korelasi, Koefisien Determinasi dan Uji t Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja.....	91
Tabel 5.16 Rangkuman Hasil Perhitungan Regresi, Korelasi Koefisien Determinasi dan Uji t Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi interpersonal Terhadap Kepuasan kerja.....	92
Tabel 4.17 Matrik Variabel Dimensi Antar Variabel Bebas Dengan Variabel Terikat.....	94

