



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN GAYA
KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN
(Survei pada Head Office SAPX Express)**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
NOVICA WIDYA SARI
55221120034

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2024**



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Novica Widya Sari
NIM : 55221120034
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Corporate and Marketing Communication
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengaruh Komunikasi Internal dan Gaya
Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan (Survei
pada Head Office SAPX Express)

Jakarta, 13 Maret 2024

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si.)



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS

Judul : Pengaruh Komunikasi Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan (Survei pada Head Office SAPX Express)
Nama : Novica Widya Sari
NIM : 55221120034
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication
Tanggal : 13 Maret 2024

Jakarta, 13 Maret 2024
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si
2. Penguji Ahli :
Dr. Heri Budianto, M.Si
3. Pembimbing :
Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si

(.....)
(.....)
(.....)



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Pengaruh Komunikasi Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan (Survei pada Head Office SAPX Express)
Nama : Novica Widya Sari
NIM : 55221120034
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Corporate and Marketing Communication
Tanggal : 13 Maret 2024

Jakarta, 13 Maret 2024
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si
2. Penguji Ahli :
Dr. Heri Budianto, M.Si
3. Pembimbing :
Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si

(.....)
(.....)
(.....)



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

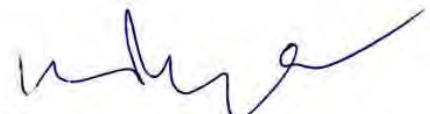
Nama Lengkap : Novica Widya Sari
NIM : 55221120034
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Kosentrasi : Corporate and Marketing Communication
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengaruh Komunikasi Internal dan Gaya
Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan (Survei
pada Head Office SAPX Express)

Jakarta, 13 Maret 2024

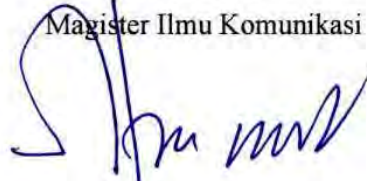
Dosen Pembimbing


(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi


(Dr. Heri Budianto, M.Si)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Novica Widya Sari
NIM : 55221120034
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul “Pengaruh Komunikasi Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan (Survei pada Head Office SAPX Express)”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal Selasa, 5 Maret 2024, didapatkan nilai persentase sebesar 18%.

Jakarta, Maret 2024
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Sukadi, SE., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Komunikasi Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan (Survei pada Head Office SAPX Express)
Nama : Novica Widya Sari
NIM : 55221120034
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : 13 Maret 2024

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah 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.

Jakarta, 13 Maret 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Novica Widya Sari)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan thesis yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan” sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam penyusunan dan penelitian thesis ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing peneliti dengan sabar dan selalu mendukung saya selama ini.
- 2) Bapak Dr. Heri Budiarto, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi dan Dosen Penelaah yang telah memberikan arahan dan saran kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
- 3) Bapak Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si. selaku Ketua Sidang yang telah memberikan arahan dan saran kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
- 4) Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
- 5) Seluruh dosen dan staff Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan segenap ilmu dan bantuannya.

- 6) Kedua orang tua peneliti, yang telah memberikan dukungan dan doa yang
- 7) tidak pernah putus untuk peneliti.
- 8) Seluruh karyawan SAPX Express yang menjadi responden penelitian saya.
- 9) Rekan-rekan seperjuangan Magister Ilmu Komunikasi, terima kasih atas dukungan serta bantuannya selama ini.
- 10) Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati peneliti menerima kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat mencapai maksud yang diinginkan serta dapat menjadi tulisan yang berguna bagi semua pihak.

Jakarta, Januari 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Novica Widya Sari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Peneliti Terdahulu.....	10
2.2 Konsep Penelitian	39
2.3 Kerangka Berpikir.....	56
2.4 Hipotesis.....	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	58
3.1 Paradigma Penelitian.....	58
3.2 Pendekatan Penelitian	59
3.3 Metode Penelitian	60
3.4 Populasi dan Sampel	61
3.5 Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	62
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	65
3.7 Analisa Deskriptif	70

3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	71
3.9	Teknik Penarikan Data.....	72
3.10	Teknik Analisis Data.....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		77
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	77
4.1.1	Sejarah Perusahaan	77
4.1.2	Visi Misi	78
4.1.3	Budaya Perusahaan.....	79
4.2	Hasil Penelitian.....	80
4.2.1	Identitas Responden.....	80
4.2.2	Analisis Deskriptif Responden.....	81
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	101
4.2.4	Regresi Linear Berganda	105
4.2.5	Uji T.....	106
4.2.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	107
4.3	Pembahasan	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		116
5.1	Kesimpulan.....	116
5.2	Saran	117
DAFTAR PUSTAKA		118
LAMPIRAN.....		122

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Komunikasi.....	43
Gambar 2.2 Teori Peristiwa Afektif (AET)	52
Gambar 2.3 Faktor yang mempengaruhi kinerja	55
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	56
Gambar 4.1 Logo SAPX Express	77
Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plot.....	102
Gambar 4.3 Diagram Scatterplot	104



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel	63
Tabel 3.2 Skala Likert.....	64
Tabel 3.3 Uji Validitas Komunikasi Internal	66
Tabel 3.4 Uji Validitas Gaya Kepemimpinan	66
Tabel 3.5 Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	67
Tabel 3.6 Pedoman untuk mengukur Reliabilitas	69
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Komunikasi Internal	69
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Gaya Kepemimpinan	69
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan.....	69
Tabel 3.10 Kriteria Mean.....	71
Tabel 4.1 Jumlah Populasi Per Departemen	80
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia	81
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Pendidikan	82
Tabel 4.5 Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	83
Tabel 4.6 Pernyataan Variabel Komunikasi Internal.....	84
Tabel 4.7 Pernyataan Variabel Gaya Kepemimpinan.....	87
Tabel 4.8 Pernyataan Variabel Kinerja Karyawan.....	90
Tabel 4.9 Nilai Mean Komunikasi Internal	93
Tabel 4.10 Nilai Mean Gaya Kepemimpinan	96
Tabel 4.11 Nilai Mean Kinerja Karyawan	99
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	102
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas	103
Tabel 4.14 Uji Regresi Linear Berganda	105
Tabel 4.15 Uji T.....	106
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan	108

Tabel 4.17 Koefisien Determinasi Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan	108
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi Komunikasi Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan.....	109



UNIVERSITAS
MERCU BUANA