

**PENGARUH KEPUASAN KERJA , KOMUNIKASI
DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi pada PT.Bank Mandiri Kantor Wilayah Bekasi)
SKRIPSI**



Nama : Silni Ridita

Nim : 43116110418

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA , KOMUNIKASI
DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi pada PT.Bank Mandiri Kantor Wilayah Bekasi)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



Nama : Silni Ridita
Nim : 43116110418

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Silni Ridita

NIM : 43116110418

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 September 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



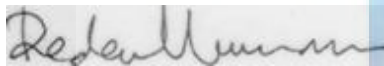
Silni Ridita
43116110418

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Silni Ridita
Nim : 43116110418
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja , Komunikasi, Dan Motivasi
Terhadap Kinerja Karyawan
Tanggal Lulus Ujian : 20 Oktober 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing



Deden Kurniawan, Dr, SH,
MH, ME.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Ketua Penguji



Lisnatiawati,S.,SE.MM

Tanggal :

Dekan

Dekan

Dr. Harnovinsa
Tanggal :

Ketua Program Studi S1
Manajemen



Dr. Daru Asih, SE, MM
Tanggal :

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kepuasan Kerja , Komunikasi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. Hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah bahwa kepuasan Kerja, signifikan terhadap Kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan. Populasi di dalam penelitian ini adalah 70 karyawan bank mandiri pada kantor cabang yang semuanya di ambil sebagai responden . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan kerja dari komunikasi yang dilakukan oleh para karyawan dalam meningkatkan kinerja Karyawan yang ada di PT. Bank mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah Bekasi .Penelitian ini dilakukan di PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah Bekasi, Instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner merupakan instrument pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. Penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci : Kepuasan Kerja , Komunikasi, Motivasi dan Kinerja Karyawan



ABSTRACT

This research aims to analyze the Effect of Job Satisfaction, Communication, And Motivation on Employee Performance. The hypothesis suggested in this study is that Job satisfaction, significant to employee performance both partially and simultaneously. The population in this study was 70 independent bank employees at branch offices who were all taken as respondents. This research aims to find out the job satisfaction of communication conducted by employees in improving the performance of employees in PT. Bank mandiri (Persero) Tbk Bekasi Regional Office. This research was conducted at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Bekasi Regional Office, The data collection instrument used is a questionnaire. A questionnaire is an instrument of data collection conducted by giving a set of questions or written statements to the respondent to answer. The approach used in this study is the Structural Equation Model (SEM) with the Smart-PLS analysis tool. This research proves that job satisfaction has a significant positive effect on employee performance. Communication has a significant positive impact on employee performance. positive and significant impact on employee performance.

Keywords : Job Satisfaction, Communication, Motivation and Employee Performance



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia Nya kepada penulis dan tidak lupa shalawat dan salam bagi junjungan kita Nabi Muhammad SAW serta keluarga beserta para Sahabat yang dirahmati Allah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul

“Pengaruh Kepuasan Kerja , Komunikasi & Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Bank Mandiri kantor Wilayah Bekasi)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna sebab sebagai manusia biasa tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan arahan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Dr. Deden Kurniawan, SH, MH,ME selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip sebagai selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si., CA., CIPSAS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kepada Ibundaku tercinta, yang telah memberika do'a dan dukungan moral dan materi yang tiada henti- hentinya kepada penulis.
6. Seluruh Pegawai PT. Bank Mandiri Kantor Wilayah Bekasi.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman pengetahuan yang dimiliki. Namun demikian merupakan harapan besar bagi penulis bila skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi satu karya yang bermanfaat.



Penulis

Silni Ridita

Nim:43116110418

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Kinerja Karyawan.....	10
a. Pengertian Kinerja.....	10
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	11
c. Dimensi dan Indikator Kinerja	15
2. Motivasi.....	17
a. Pengertian Motivasi.....	17
b. Faktor-Faktor tujuan motivasi kinerja karyawan.....	17
c. Dimensi dan Indikator Motivasi.....	19
3. Kepuasan Kerja.....	21
a. Pengertian Kepuasan Kerja.....	21
b. Teori Kepuasan Kerja.....	22
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.....	26

d. Dampak dari kepuasan kerja.....	33
4. Komunikasi.....	34
a. Pengertian Komunikasi.....	34
b. Faktor-Faktor Tujuan Komunikasi.....	35
c. Dimensi dan Indikator Komunikasi.....	36
B. Kajian Penelitian Terhdahulu.....	37
5. Hubungan antar Vaiabel.....	43
a. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.....	43
b. Pengaruh Komunikasi.....	44
c. Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.....	44
d. Kerangka Pemikiran.....	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	46
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
1. Waktu Penelitian.....	46
2, Tempat Penelitian.....	46
B. Desain Penelitian.....	46
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	47
D. Definisi Variabel.....	47
2. Operasional Variabel.....	48
D. Skala Pengukuran Variabel.....	53
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	53
1. Populasi Penelitian.....	53
2. Sampel Penelitian.....	53
F.. Metode Pengumpulan Data.....	54
G. Metode Analisis Data.....	54
1. Analisis Stattistik Deskriptif.....	55
2. Uji Instrumen.....	56
3. Analisis Partial Least Square.....	58
a. Pengertian Partial Least Square.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
A. Analisis Deskriptif.....	63

1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	63
2. Deskripsi Responden.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
A. Simpulan.....	91
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	96



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Hasil Prasurvey.....	6
Tabel 3.1	Operasional variabel Kinerja.....	48
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kepuasan kerja.....	49
Tabel 3.3	Operasional Variabel Komunikasi.....	50
Tabel 3.4	Operasional Variabel Motivasi Kerja.....	51
Tabel 3.5	Skala Likert.....	52
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	64



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	45
Gambar 4.1 PLS Algoritma.....	76
Gambar 4.2 PLS Algoritma (Madifikasi).....	78
Gambar 4.3 Grafik Ave.....	82
Gambar 4.4 Grafik Cronbach Alpha.....	83
Gambar 4.5 Grafik composite Reliability.....	84
Gambar 4.6 Boostraping.....	88

