

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan, karena atas karunia dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Komunikasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan RM Sindangreret cabang Surapati Bandung” yang disusun untuk memperoleh temuan mengenai gambaran karakteristik pekerjaan, gambaran komunikasi kerja, gambaran kepuasan kerja, seberapa besar pengaruh karakteristik pekerjaan, seberapa besar pengaruh komunikasi kerja terhadap kepuasan kerja, seberapa besar pengaruh karakteristik pekerjaan dan komunikasi kerja terhadap kepuasan kerja.

Penulis telah berupaya seoptimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini dengan harapan dapat bermanfaat serta menjadi sumbangan yang berarti bagi kemajuan dunia pendidikan. Namun apabila masih terdapat kekurangan, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dijadikan masukan dalam perbaikan penyusunan skripsi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Bandung, Desember 2017

Sary Muthia

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirahmanirrahim, Pujisyukur kepada Allah SWT yang telah menganugerahkan kesabaran dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yang merupakan tugas akhir bagi penulis dalam menempuh pendidikan S1 di Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

Penulismenya daripada bahwa dalam penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis. Oleh karena itu makadengang antara selesaikannya penyusunan skripsi ini dengan penulis beraksara menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat

1. Prof. Dr. H. R. Asep Kadarohman, M.Si selaku Rektor Universitas Pendidikan.
2. Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia
3. Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia
4. Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., M.M. selaku Wakil Dekan III Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dengan diberikannya selalu kesehatan dan selalu dalam lindungan-Nya.
5. Dr. H. Hari Mulyadi, M. Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan motivasi dan pengaruh dalam penyusunan skripsi ini semoga bermanfaat dan memberikan kesehatan dan numerus yang panjang.

iv

Sary Muthia, 2017

*PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN DAN KOMUNIKASI
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN RUMAH
MAKAN SINDANGRERET CABANG SURAPATI BANDUNG*

universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

6. BapakDrs.BambangWidjajanta, M.M. selaku Ketua Tim PengembangPenulisSkripsi Program StudiPendidikanManajemenBisnisFakultasPendidikanEkonomidanBisnisUniv ersitasPendidikan Indonesia yang telah memberikan waktunya untuk selalu membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini semoga beliau diberikan umur yang panjang, dan kesehatan.
7. Bapak Dr. H. Syamsul Hadi Senen, M.M, selaku PembimbingI yang senantiasamembimbingdenganpenuhkeltiandankesabaransertaselalumember ikanmotivasidanpengarahankepadapenulisjugabersediameluangkanwaktu, tenaga, danpikiran di tengah- tengahkesibukannyasehinggapenulisdapatmenyelesaikanskripsiini. Semoga Allah Swtmemberikanbalasandengansesuatu yang lebihbaikdanpenuhkemudahan, kebarokahan dalamhidup.
8. Bapak Masharyono AP, S.Pd, M.M, selakuPembimbingIIyang senantiasamembimbingdenganpenuhkesabaransertaselalumemberikanpengara hankepadapenulisdengan sangat teliti jugabersediameluangkanwaktu, danpikiran di tengah- tengahkesibukannyasehinggapenulisdapatmenyelesaikanskripsiini. Semoga Allah Swtmemberikanbalasandengansesuatu yang lebihbai, rezeki yang lancar danpenuhkeberkahahanhidup.
9. BapakDrs. H. Rd. Dian H. Utama, M. Si.selakuPenelaah seminar usulan proposal sertaselakuDosenPembimbingAkademik, yang telahmemberikanbimbinganselamapenyusunanskripsiini, terimakasih yang teramatdalampenuliscapkankarenaberkatbimbingannya, motivasinya, sertawaktuluangnyaselamamembimbingpenulispenuhdengankesabaransehingga adaptmembangkitkansemangatpenulisuntuksegeramenyelesaikanskripsiini. Semoga Allah SWT selalumemberikanbalasandenganpahalaamalanbaikkesehatandanumurpanjangsertamemberikanpahalaadankeberkahahanhidup.
10. SegenapIbudanBapakDosendanStaf Program StudiPendidikanManajemenBisnis Ibu Hj.Sumiyati SE M.Si, Ibu Lisnawati

S.Pd MM, Bapak Drs.Girang Razati M.Si, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan bantuan bagi penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Indonesia. Semoga atas kebaikan yang selama ini di balas oleh Allah SWT dengan diberikannya umur yang panjang, rezeki yang lancar dan kesehatan.

11. Bapak Irwan, Ibu Sri dan Ibu Tri selaku Manager dan Human Resource Management RM.Sindangreret cabang Surapati Bandung penulis sangat berterimakasih telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga mereka diberikan kesehatan dalam hidupnya dan selalu dalam lindungan-Nya.
12. Ibadah Ayah tercinta Ibu Eli Nurleladan Ayah Agus Wisma Djuwandi. Penulis sangat berterima kasih yang amat besar kepada kedua orang tua penulis Ibu dan Ayah tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang yang besar, motivasi, perhatian, dan memberikan dukungan moril dan materil serta do'a yang selalu mengiringi penulis. Semoga semua yang telah penulis usahakan menjadi sebuah kebanggaan bagi Ibu dan Ayah. Selanjutnya penulis ucapan terimakasih pula kepada teteh dan adik tercinta Adriani Nadhirah, Iqbal Jamil dan Naufal Shiddiq. Tak lupa untuk seluruh keluarga besar di Semar, Garut, dan Margahayu Rayaterimakasih atas doa motivasi, semangat dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis. Semoga dengan doa-doa yang telah mereka berikan kepada penulis, Allah membalasnya dengan kesehatan, umur yang panjang dan selalu dalam lindungan-Nya.
13. Sahabat-sahabat baik, Marita Lutvia, Gina Lasminingrat, Rizki Maulana, Adi Hari Prasetyo, Deviandini Martina Noor, dan Aura Sutera, terimakasih atas dukungan, doa, dan hiburan yang selama ini menyusun skripsi ini. Marisa Nurfitrianti, Prisila Destiana, Pipin Nugrahanti, Meisyah Permatasari, Aida Merda, Parintan Wulandari, Widia Agustina, Annisa Septi, Annisa Rahmawati, Fanny Oksiani. Semoga persahabatan kita terus berjalan sampai nanti. Riska Mayasari, Nida Fadillah, Widia Ratna Fiorentina, Meida Aditya Rahayu, Arien Garlani, Kholidah Hardiyanti, Widiana Rahayu, Silvana Hanifah, Hana Medyawice, Sar

Fajar Nuurohman, Yoga Apriyadi, Fauzan Mulyaman, Rifki Chandra,
Muhammad Helmi Fareka, Gilman Mugnhi
terimakasih atas motivasi dan bantuannya, semoga selalu dalam lindungan-Nya.

14. Keluarga KKN Desa Sukahaji sahabat penghilang rasa
gundah gulan akaren a skripsi. Semoga selalu dipermudah segala urusan.

Jazaakumullaahu khairan katsiran. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan-kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan balasan yang terbaik serta menghapuskan dosa atas semua kesalahan dan kekhilafan. Aamiin

Bandung, Desember 2017

Sary Muthia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRAC	II
KATA PENGANTAR.....	III
UCAPAN TERIMAKASIH.....	IV
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	7
1.3 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Konsep Karakteristik Pekerjaan	10
2.1.1.1 Karakteristik Pekerjaan dalam Perilaku Organisasi.....	10
2.1.1.2 Definisi Karakteristik Pekerjaan.....	12
2.1.1.3 Dimensi Karakteristik Pekerjaan	13
2.1.2 Konsep Komunikasi Kerja.....	16
2.1.2.1 Komunikasi Kerja dalam Perilaku Organisasi.....	16
2.1.2.2 Definisi Komunikasi Kerja	17
2.1.2.3 Fungsi Komunikasi Kerja	18
2.1.2.4 Model Komunikasi Kerja	18
2.1.2.5 Dimensi Komunikasi Kerja	19
2.1.3 Konsep Kepuasan Kerja	21
2.1.3.1 Kepuasan Kerja dalam Perilaku Organisasi.....	21
2.1.3.2 Definisi Kepuasan Kerja.....	22
2.1.3.3 Dimensi Kepuasan Kerja	23
2.1.3.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	25

2.1.4 Pengaruh Karakteristik Kerja Dan Komunikasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	26
2.1.5 Penelitian Terdahulu	27
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	34
3.1 Objek Penelitian	34
3.2. Metode Penelitian.....	34
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Yang Digunakan.....	34
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	35
3.2.2 Jenis Dan Sumber Data.....	41
3.2.4 Populasi dan Sampel	42
3.2.4.1 Populasi.....	42
3.2.4.2 Sampel	43
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.2.6 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas	44
3.2.6.1 Pengujian Validitas	45
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	48
3.2.7 Rancangan Analisis data	49
3.2.7.1 Analisis Data Deskriptif	51
3.2.7.2 Analisis Data Verifikatif Regresi Berganda	53
3.2.8 Pengujian Hipotesis	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil dan Pembahasan.....	60
4.1.1 Profil Perusahaan.....	60
4.1.1.1 Visi dan Misi Perrusahaan	60
4.1.1.2 Sejarah Perusahaan	61
4.1.2 Karakteristik Responden	68
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perulan	70
4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	71
4.1.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Jabatan	72

4.2 Tanggapan Karakteristik Pekerjaan dan Dimensinya pada Karyawan RM.Sindangeret cabang Bandung	73
4.2.1 Tanggapan Karakteristik Pekerjaan pada Karyawan RM.Sindangeret cabang Bandung	73
4.2.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Skill Variety	73
4.2.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Task Identity	74
4.2.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Task Significance	76
4.2.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Autonomy ...	77
4.2.1.5 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Feedback	79
4.2.1.6 Rekapitulasi Dimensi Karakteristik Pekerjaan	80
4.2.1.7 Gambaran Karakteristik Pekerjaan pada RM.Sindangeret Cabang Bandung	82
4.3 Tanggapan Komunikasi Kerja dan Dimensinya pada Karyawan RM.Sindangeret cabang Bandung	83
4.3.1 Tanggapan Komunikasi Kerja pada Karyawan RM.Sindangeret cabang Bandung.....	83
4.3.1.1Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Downward Communication	83
4.3.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Upward Communicaton	85
4.3.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Lateral Communication	87
4.3.1.4 Rekapitulasi Dimensi Komunikasi Kerja	88
4.3.1.5 Gambaran Komunikasi Kerja pada RM.Sindangeret cabang Bandung	90
4.4 Tanggapan Kepuasan Kerja dan Dimensinya pada Karyawan RM.Sindangeret cabang Bandung	91
4.4.1 Tanggapan Kepuasan Kerja pada Karyawan RM.Sindangeret cabang Bandung.....	91
4.4.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi The Work it Self	91
4.4.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Pay	93
4.4.1.3 Tanggapan Responden Mengenai DimensiPromotion	95
4.4.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Supervision .	96
4.4.1.5 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Co-Workers.	98

4.4.1.6 Rekapitulasi Dimensi Kepuasan Kerja	99
4.4.1.7 Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan RM.Sindangeret cabang Bandung	101
4.5 Hasil Uji Verifikatif	102
4.5.1 Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Komunikasi Kerja terhadap Kepuasan kerja Karyawan RM.Sindangeret cabang Bandung.	102
4.5.1.1 Uji Asumsi Klasik terhadap Model Regresi Linier Berganda.....	102
4.5.1.2 Analisis Koefisien Determinasi	108
4.5.1.3 Analisis Verifikatif Menggunakan Regresi Berganda .	110
4.5.2 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)	112
4.5.3 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F).....	113
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	114
4.6.1 Pembahasan Gambaran Karakteristik Pekerjaan	114
4.6.2 Pembahasan Gambaran Komunikasi Kerja.....	116
4.6.3 Pembahasan Gambaran Kepuasan Kerja	117
4.6.4 Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	119
4.6.5 Pengaruh Komunikasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	120
4.6.6 Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Komunikasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	121
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	122
4.7.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritis	122
4.7.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik	125
4.8 Implikasi Penelitian terhadap Pendidikan Manajemen Bisnis	126
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	129
5.1 Kesimpulan.....	129
5.2 Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	140

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal
1.1	Tingkat <i>Turnover</i> Rumah Makan Sindangeret tahun 2014 - 2016	3
2.1	Model Karakteristik Pekerjaan	15
2.2	Model <i>Job Characteristic Theory</i>	17
2.3	Model <i>The Communication Process</i>	19
2.4	Kerangka Pemikiran	32
2.5	Paradigma Penelitian	33
4.1	Lokasi Rumah Makan Sindangeret Ciwidey	64
4.2	Lokasi Rumah Makan Sindangeret Cikole	64
4.3	Lokasi Rumah Makan Sindangeret Surapati	65
4.4	Lokasi Rumah Makan Sindangeret Karawang	66
4.5	<i>Output Uji Normalitas</i>	68
4.6	Scatterpot Uji Heteroskedastisitas	104
4.7	Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Komunikasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja	107

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
1.1	Jumlah Tenaga Kerja Karyawan Rumah Makan/ <i>Restaurant</i> Tingkat Provinsi tahun 2007 - 2015	2
1.2	<i>Presentase</i> Tingkat Kehadiran Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati Bandung	4
2.1	PenelitianTerdahulu.....	28
3.1	Operasionalisasi variabel	36
3.2	Jenissumber data	43
3.3	Hasil Pengujian Validitas Karakteristik Pekerjaan, Komunikasi dan Kepuasan Kerja.....	48
3.4	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	50
3.5	Pedoman Nilai Angket.....	52
3.6	KriteriaPenafsiranHasilPerhitunganResponden	54
3.7	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Pengaruh (Guiford)	54
4.1	Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	71
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Berdasarkan Lama Bekerja	72
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Jabatan.....	73
4.7	Tanggapan Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati Bandung mengenai Dimensi <i>Skill Variety</i>	74
4.8	Tanggapan Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati Bandung mengenai Dimensi <i>Task Identity</i>	76
4.9	Tanggapan Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati Bandung mengenai Dimensi <i>Task Significance</i>	77
4.10	Tanggapan Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati Bandung mengenai Dimensi <i>Autonomy</i>	79
4.11	Tanggapan Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati Bandung mengenai Dimensi <i>Feedback</i>	80
4.12	RekapitulasiTanggapanKaryawanRM.Sindangeret cabang Surapati Bandung TerhadapDimensi Karakteristik Pekerjaan	81
4.13	Tanggapan Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati Bandung mengenai Dimensi <i>Downward Communication</i>	85
4.14	Tanggapan Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati Bandung mengenai Dimensi <i>Upward Communication</i>	86
4.15	Tanggapan Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati Bandung mengenai Dimensi <i>Lateral Communication</i>	88
4.16	RekapitulasiTanggapanKaryawanRM.Sindangeret cabang Surapati Bandung TerhadapDimensi Komunikasi Kerja	89
4.17	Tanggapan Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati	

4.18	Bandung mengenai Dimensi <i>The Work it Self</i>	93
	Tanggapan Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati	
	Bandung mengenai Dimensi <i>Pay</i>	94
No	JudulTabel	Hal
4.19	Tanggapan Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati	
	Bandung mengenai Dimensi <i>Promotion</i>	96
4.20	Tanggapan Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati	
	Bandung mengenai Dimensi <i>Supervisi</i>	98
4.21	Tanggapan Karyawan RM.Sindangeret cabang Surapati	
	Bandung mengenai Dimensi <i>Co-Workers</i>	99
4.22	RekapitulasiTanggapanKaryawanRM.Sindangeret cabang Surapati Bandung TerhadapDimensi Kepuasan Kerja	100
4.23	Uji Linieritas X1 terhadap Y	105
4.24	Uji Linierita X2 terhadap Y	105
4.25	Uji Multikolinearitas.....	109
4.26	Koefisien Determinasi Secara Parsial.....	109
4.27	Koefisien Determinasi Secara Parsial.....	110
4.28	Koefisien Determinasi Secara Simultan.....	110
4.29	Koefisien Regresi	111
4.30	Nilai Signifikansu Uji T.....	112
4.31	Nilai Signifikansi Uji F.....	114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- | | |
|----|---|
| 1 | SK Pembimbing |
| 2 | AngketPenelitian |
| 3 | KodingVariabel X ₁ , X ₂ , danY |
| 4 | HasilUjiValiditasdanReliabilitasVariabel X ₁ , X ₂ , danY |
| 5 | Karakteristik Responden |
| 6 | HasilPengolahan Data Deskriptif Variabel X ₁ , X ₂ dan Y |
| 7 | Hasil Pengolahan Data Verifikatif X ₁ dan X ₂ terhadap Y melalui SPSS 22.0 <i>for windows</i> |
| 8 | Tabel r |
| 9 | Tabel t |
| 10 | Tabel F |
| 11 | SuratIzinPenelitiandariBagianAkademikFakultasPendidikanEkonom
idanBisnis |
| 12 | SuratBalasanPenerimaanIzinPenelitiandariRumah Makan
Sindangreret cabang Surapati Bandung |
| 13 | RekapitulasiBimbinganSkripsi |
| 14 | <i>Curriculum Vitae</i> |