

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, DUKUNGAN
ORGANISASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PADA PT BABA RAFI
INTERNASIONAL**



Oleh:

FARHANA RACHMAWATI

NPM: 19.1.02.11718

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, DUKUNGAN
ORGANISASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PADA PT BABA RAFI
INTERNASIONAL**



Oleh:

FARHANA RACHMAWATI

NPM: 19.1.02.11718

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, DUKUNGAN
ORGANISASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PADA PT BABA RAFI
INTERNASIONAL**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Sumber Daya Manusia**



Oleh:

FARHANA RACHMAWATI

NPM: 19.1.02.11718

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, DUKUNGAN
ORGANISASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PADA PT BABA RAFI
INTERNASIONAL**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

FARHANA RACHMAWATI

NPM: 19.1.02.11718

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 25 Maret 2023

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.
Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.
2. Dr. Rismawati, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

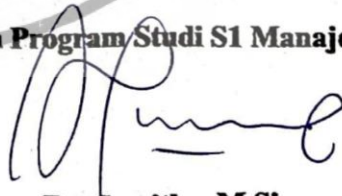
Dosen Pembimbing

Dr. Suhermin, S.E., M.M.



Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Suwitho, M.Si.



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **FARHANA RACHMAWATI**

N.P.M. : **19.1.02.11718**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, DUKUNGAN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT BABA RAFI INTERNASIONAL

Diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Maret 2023, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 25 Maret 2023



Farhana Rachmawati

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Farhana Rachmawati
NPM : 19.1.02.11718
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 10 Oktober 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/1
Alamat Rumah : Pondok Benowo Indah Blok GG-1 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Murtaji
Alamat Rumah : Pondok Benowo Indah Blok GG-1 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di MI IMAM SYAFI'I tahun 2005-2011
2. Tamat SLTP di MTsN 3 Surabaya tahun 2011-2014
3. Tamat SLTA di SMK Negeri 8 Surabaya 2014-2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Ket
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I - VII	2019 - 2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Jabatan
2015 - 2016	Hotel Holiday Inn Express Surabaya	Cook Helper
2017 - 2018	PT. Griya Mie Sejati	Cashier Crew

Dibuat dengan sebenarnya,



Farhana Rachmawati

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Hirobbil Alamin segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta dukungan dan doa kedua orang tua kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, DUKUNGAN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT BABA RAFI INTERNASIONAL”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga dan sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

3. Rika Rahayu, S.M., M.B.A., selaku Dosen Wali kelas SM-1 yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.
4. Dr. Suhermin, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar dan mendidik penulis dengan memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan, serta staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah membantu penulis dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
6. Bapak Indra Sukmanahadi, S.E., selaku General Manager PT. Baba Rafi Internasional atas kesempatan dan izin yang telah diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT. Baba Rafi Internasional.
7. Kepada HRD dan seluruh karyawan PT. Baba Rafi Internasional atas bantuan, dukungan, semangat dan doa yang telah diberikan dalam melaksanakan penelitian ini.
8. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Murtaji dan Ibu Heri Setiyaningrum atas segala bentuk kasih sayang, bantuan, dukungan dan doa tiada henti yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Penyemangat hidup saya selama 6 tahun Anas Alayubi, terima kasih telah bersedia menjadi tempat keluh kesah saat titik terendah penulis, bersedia

memberikan waktu luang untuk direpotkan, memberikan perhatian, semangat, bantuan, dukungan serta doa kepada penulis.

10. Untuk Saudara-saudara saya terutama Susi Arini, terima kasih selalu bersedia meluangkan waktu untuk direpotkan hingga akhir penulisan skripsi ini, memberikan bantuan, dukungan, semangat serta doa kepada penulis.
11. Teman-teman saya Tika, Oliv dan Celly, selaku teman rasa saudara yang telah menemani dan berjuang bersama-sama dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
12. Teman-teman satu bimbingan dan teman-teman kelas SM-1 yang telah bersedia meluangkan waktu, berbagi informasi dan ilmu, memberikan bantuan, dukungan serta doa kepada penulis.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala informasi yang diberikan, dukungan, semangat serta doa selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap kritik dan saran yang dapat membangun dan penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih, semoga skripsi ini bermanfaat, menambah pengetahuan serta informasi bagi semua pihak yang membaca skripsi ini.

Surabaya, 25 Maret 2023



Farhana Rachmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Kontribusi Praktis.....	9
1.4.2 Manfaat Kontribusi Teoritis	10
1.4.3 Manfaat Kontribusi Kebijakan	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	12
2.1 Tinjauan Teoritis	12
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.2 Gaya Kepemimpinan	15
2.1.3 Dukungan Organisasi	21
2.1.4 Komunikasi.....	25
2.1.5 Kepuasan Kerja Karyawan	31
2.2 Penelitian Terdahulu	34

2.3 Rerangka Konseptual	37
2.4 Pengembangan Hipotesis	38
2.4.1 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	38
2.4.2 Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	39
2.4.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	40
BAB 3 : METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Objek Penelitian.....	42
3.1.1 Jenis Penelitian	42
3.1.2 Gambaran Populasi Objek Penelitian	42
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.3.1 Jenis Data.....	45
3.3.2 Sumber Data	45
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	46
3.4.1 Variabel Penelitian	46
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	47
3.5 Uji Instrumen Penelitian	49
3.5.1 Uji Validitas.....	49
3.5.2 Uji Reliabilitas	50
3.6 Teknik Analisis Data.....	51
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	51
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	52
1. Uji Normalitas.....	52
2. Uji Multikolinearitas	54
3. Uji Heteroskedastisitas	54
3.6.4 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	55
1. Uji Kelayakan Model (Uji F).....	55
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56
3.6.5 Uji Hipotesis (Uji t)	56
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Hasil Penelitian	58

4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
1.	Sejarah PT Baba Rafi Internasional.....	58
2.	Visi dan Misi PT Baba Rafi Internasional.....	59
3.	Profil PT Baba Rafi Internasional.....	60
4.	Struktur Organisasi PT Baba Rafi Internasional.....	60
4.1.2	Uji Instrumen Penelitian.....	61
1.	Uji Validitas.....	61
2.	Uji Reliabilitas.....	63
4.1.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	63
1.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	63
a.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
b.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
c.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	65
d.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	66
2.	Analisis Deskriptif Hasil Variabel Penelitian.....	66
a.	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Gaya Kepemimpinan.....	67
b.	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Dukungan Organisasi.....	68
c.	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi	69
d.	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	70
4.1.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.1.5	Uji Asumsi Klasik.....	72
1.	Uji Normalitas.....	72
2.	Uji Multikolinearitas.....	74
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.1.6	Uji <i>Goodness Of Fit</i>	76
1.	Uji Kelayakan Model (Uji F).....	76
2.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	76
4.1.7	Uji Hipotesis (Uji t).....	77
4.2	Pembahasan.....	78
4.2.1	Gaya Kepemimpinan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	78

4.2.2 Dukungan Organisasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	80
4.2.3 Komunikasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	81
BAB 5 : PENUTUP	83
5.1 Simpulan	83
5.2 Keterbatasan.....	83
5.3 Saran.....	84
JADWAL PENELITIAN	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Keluar Masuk Karyawan 2022 PT Baba Rafi Internasional	4
2. Divisi Karyawan PT Baba Rafi Internasional.....	43
3. Skala Likert.....	46
4. Hasil Uji Validitas.....	62
5. Hasil Uji Reliabilitas	63
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	66
10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Gaya Kepemimpinan	68
11. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Dukungan Organisasi	68
12. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi.....	69
13. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja Karyawan	70
14. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
15. Hasil Uji Normalitas	73
16. Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
17. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	76
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76
19. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	38
2. Struktur Organisasi PT Baba Rafi Internasional.....	61
3. Grafik Uji Normalitas	73
4. Grafik Uji Heteroskedastisitas	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	91
2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner	97
3. Hasil Olah Data SPSS	104
4. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	122
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	123
6. Surat Keterangan Ijin Riset dari STIESIA.....	124
7. Surat Keterangan Diperbolehkan Riset dari PT Baba Rafi Internasional...	125
8. Surat Keterangan Telah Melakukan Riset dari PT Baba Rafi Internasional	126
9. Berita Acara Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	127
10. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	128
11. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	129
12. Presentasi Plagiasi.....	130