

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA DRIVER (PT. GOTO GOJEK
TOKOPEDIA TBK) DI KOTA SAMARINDA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Muhammad Arsyad

1811102431159

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
2022**

Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komunikasi *Interpersonal* Terhadap Kinerja Driver (Pt. Goto Gojek Tokopedia Tbk) Di Kota Samarinda

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Muhammad Arsyad

1811102431159

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA DRIVER (PT. GoTo Gojek
Tokopedia Tbk) Di Kota SAMARINDA**

Disusun Oleh:

MUHAMMAD ARSYAD

1811102431159

Samarinda, 15 Juni 2022

Telah disetujui
Oleh : Pembimbing,



Vera Anita S.E., M.M

NIDN.1104089001

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI


PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* TERHADAP KINERJA DRIVER (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) Di Kota SAMARINDA


Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Muhammad Arsyad
NIM : 1811102431159
Program Studi : S1 Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 29 Juni 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Susunan Penguji:

Penguji I : Dr. Rinda Sandayani K.,S.Hut., M.Si ()
NIDN. 1102018303

Penguji II : Vera Anitra S.E.,M.M ()
NIDN. 1104089001

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik

(Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D)
NIDN. 0605056501

Ketua
Program Studi Manajemen

Niwan Sasila, S.E., M.Si., Ph.D)
NIDN. 0620107201

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Arsyad

NIM : 1811102431159

Program Studi : Manajemen

Email : marsyad008@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 27 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,

ttd



Muhammad Arsyad

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tujuan Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Driver (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samainda. Populasi dalam penelitian ini adalah Driver (PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) di Kota Samarinda yang berjumlah 778 dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 78 Responden dengan teknik pengambilan sampel Insidental sampling. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui google form dengan variabel Kepuasan Kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Kinerja Karyawan. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Teknik analisis data dalam penelitian ini ialah, uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji Hipotesis . Hasil analisis menyatakan, Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, maka H1 diterima sedangkan Komunikasi *Interpersonal* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja maka H2 diterima. Kepuasan kerja dan Komunikasi *Interpersonal* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja maka H3 diterima.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Komunikasi *Interpersonal*, Kinerja

ABSTRACT

This study aims to analyze the purpose of the Effect of Job Satisfaction and Interpersonal Communication on Driver Performance (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) in Samainda City. The population in this study were drivers (PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk.) in Samarinda City, which amounted to 778 and the sample used in this study amounted to 78 respondents with incidental sampling technique. In this study using quantitative methods. Data collection techniques using a questionnaire via google form with variables Job Satisfaction, Interpersonal Communication, and Employee Performance. Analysis of the data used is multiple linear regression. The data analysis techniques in this study are validity and reliability tests, classical assumption tests and hypothesis testing. The results of the analysis state that job satisfaction has a positive and significant effect on performance, then H1 is accepted while Interpersonal Communication has a positive and significant effect on performance, then H2 is accepted. Job satisfaction and Interpersonal Communication simultaneously have a positive and significant effect on performance, so H3 is accepted.

Keywords: Job Satisfaction, Interpersonal Communication, Performance

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja *Driver* (PT. GoTo Gojek Tokopedia Tbk) di Kota Samarinda ” dapat terselesaikan pada waktu yang telah ditentukan.

Teriring do’a dan sholawat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Nabi Muhammad SAW, Rasul akhir zaman. Dan semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan *sahabatnya*, para *syuhada*, para *mushonnifin*, para ulama’ dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnah-Nya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukuru, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukuru, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiadji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Drs. Farid Wajdi, M.M., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Ihwan Susila, SE., M.Si., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Ibu Vera Anitra S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.
5. Rekan-rekan penulis selama kuliah dan dalam Kolaborasi Dosen Mahasiswa , Dipen, Nurul, Tedy, Aulia dan semua pihak terutama dari

teman-teman driver GoTo di Kota Samarinda, yang telah ikut serta membantu pelaksanaan penelitian dan penyelesaian Skripsi ini.

6. Sahabat-sahabat tersayang, Erlangga, Rizal Octovani, Rizal Ramadhan, Syafi'i, Rahul yang telah memberi dukungan, semangat, serta saran yang mendukung penulis baik selama perkuliahan maupun penulisan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman manajemen 2018, terima kasih untuk dukungan, semangat, serta saran yang diberikan kepada penulis.
8. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua, kerabat dan keluarga tercinta yang telah mendukung penulis sehingga mampu mencapai tahap akhir untuk menyelesaikan studi S1 Manajemen di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga yang telah diberikan menjadi amal ibadah. *Aamiin*.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Samarinda, 27 Juni 2022

Muhammad Arsyad

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II PEMBAHASAN | |
| A. Tinjauan Penelitian Terdahulu | 8 |
| B. Teori dan Kajian Pustaka | 15 |
| C. Hubungan antar Variabel | 29 |
| D. Kerangka Konseptual | 31 |
| E. Perumusan Hipotesis | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Lokasi Penelitian | 32 |
| B. Jenis Penelitian | 32 |
| C. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel | 32 |
| D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 35 |

| | |
|---|-----------|
| E. Jenis dan Sumber Data | 37 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 37 |
| G. Teknik Analisis Data | 38 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 47 |
| B. Deskripsi Data | 48 |
| C. Analisis Data | 55 |
| D. Pembahasan | 67 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Simpulan | 70 |
| B. Keterbatasan | 70 |
| C. Saran | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA | 73 |
| LAMPIRAN | 75 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Tabel Pengambilan Sampel..... | 34 |
| Tabel 3.2 Definisi Variabel Operasional..... | 36 |
| Tabel 3.3 Skala Likert..... | 39 |
| Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi berdasarkan jenis kelamin | 49 |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi berdasarkan usia | 49 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi berdasarkan Tingkat pendidikan..... | 50 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja..... | 51 |
| Tabel 4.5 Deskripsi variabel Komunikasi <i>Interpersonal</i> | 52 |
| Tabel 4.6 Deskripsi variabel Kinerja | 54 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja..... | 55 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi <i>Interpersonal</i> | 56 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja..... | 57 |
| Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja..... | 57 |
| Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Komunikasi <i>Interpersonal</i> | 58 |
| Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kinerja | 58 |
| Tabel 4.13 Uji Normalitas..... | 59 |
| Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas..... | 60 |
| Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi..... | 62 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji t..... | 64 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji f..... | 65 |
| Tabel 4.18 Hasil koefisien Determinasi kepuasan kerja | 66 |
| Tabel 4.19 Hasil koefisien Determinasi Komunikasi <i>Interpersonal</i> | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 31 |
| Gambar 4.1 Normal P-P Plot | 59 |
| Gambar 4.2 <i>Scatterplot</i> | 61 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN..... | 75 |
| LAMPIRAN 2 TABEL TABULASI DATA..... | 79 |
| LAMPIRAN 3 TABEL FREKUENSI..... | 82 |
| LAMPIRAN 4 UJI VALIDITAS..... | 88 |
| LAMPIRAN 5 UJI RELIABILITAS..... | 91 |