

**Kepuasan Komunikasi Karyawan Verwood Hotel and Serviced  
Residence**

**Skripsi**



**Disusun Oleh :**

**M. Rivaldi Massa**

**1423014162**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**

**2018**

**Kepuasan Komunikasi Karyawan Verwood Hotel and Serviced  
Residence**

**Skripsi**



**Disusun Oleh :**

**M. Rivaldi Massa**

**1423014162**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**

**2018**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Muhammad Rivaldi Massa

NRP : 1423014162

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

Kepuasan Komunikasi Karyawan Verwood Hotel and Serviced Residence adalah benar adanya dan merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasikama saya rela gelar sarjana saya dicabut.

Surabaya, 10 Juli 2018



Peneliti

Muhammad Rivaldi Massa

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI  
KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN VERWOOD HOTEL  
AND SERVICED RESIDENCE**

Oleh :

M. Rivaldi Massa

NRP.1423014162

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo. M.Si (.....)

NIK. 142.LB.0882

Pembimbing II : Theresia Intan P.H S.Sos.,M.I.Kom (.....)

NIK. 142.10.0651

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Peguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu

Komunikasi pada :

Selasa, tanggal 10 Juli 2018

Mengesahkan

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan



Yuli Nugraheni S.Sos., M.Si

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si  
NIK. 142.09.0647
2. Sekretaris :Theresia Intan P.H, S.Sos., M.I.Kom.  
NIK. 142.10.0651
3. Anggota : Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo. M.Si  
NIK. 142.LB.0882
4. Anggota : Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom  
NIK. 142.15.0857

( )

( )

( )

( )

## PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Muhammad Rivaldi Massa

NRP : 1423014162

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **Kepuasan Komunikasi Karyawan Verwood Hotel and Serviced Residence**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 10 Juli 2018

Yang menyatakan,



Muhammad Rivaldi Massa

## **KATA PERSEMBAHAN**

Sebuah langkah lagi telah kuselesaikan, namun itu hanya sebuah langkah kecil untuk menuju kepada langkah selanjutnya dalam menggapai cita. Tak lupa ku mengucapkan syukur dan bersujud di hadapan-Nya, karena dengan kasih sayang-Nya semua ini dapat terselesaikan. Semoga langkah-langkah selanjutnya dapat peneliti lalui dengan doa dan usaha untuk dapat menggapai harapan dan tujuan peneliti.

“But Allah is your protector, and He is the best of helpers.” – Q.S. Ali Imran 3:150

“If you want to live a happy life, tie it to a goal, not to people or objects.” – Albert Einstein

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT, karena dengan izin dan rahmat-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Komunikasi Karyawan Verwood Hotel and Serviced Residence” ini dengan sebaik mungkin.

Peneliti tak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara materi, doa, dan juga dukungan dalam menyusun proposal skripsi ini. Terlebih peneliti ucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan doa dan menyemangati saya dalam perkuliahan.
2. Oma Lie yang selalu menjadi bidadari penjaga saya dan selalu menjadi *moodbooster* saya dalam segala situasi.
3. Cici Ling dan Kakak Ilfa dan Cece Vania yang selalu menghibur saya dirumah ketika mengerjakan skripsi ini.
4. Bung Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahyo dan Ibu Theresia Intan P.H S.Sos.,M.I.Kom selaku dosen pembimbing dan penasehat akademik saya yang membantu saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
5. The Boys Oblias, Alfred, Eka Putra dan Emanoel yang selalu saling menyemangati satu sama lain dalam mengerjakan skripsi masing-masing.
6. The Girls Evellyne, Eka Indah, Yessi, Naomi, Hanna, dan Rossy yang selalu merusuhi dan meramaikan hari-hari saya.



7. Teman – teman Mostras.Co Ko Willy, Ko Irwan, Ko Juan, Jason, Yosua, Lala, Sonnia, Devi, Vivien, dan teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan semuanya. Terima kasih telah menjadi teman yang baik dan membuat saya tidak merasakan stres ketika mengerjakan skripsi ini

Terakhir Peneliti ingin meminta maaf jika masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, karena kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT semata. Semoga penelitian ini juga dapat memberikan manfaat kepada adek-adek FIKOM yang akan segera melaksanakan penelitian tugas akhir atau yang lebih dikenal dengan skripsi. Aamiin

Surabaya, April 2018

M.Rivaldi Massa

## DAFTAR ISI

KATA PERSEMBAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 Batasan Masalah .....	7
I.5 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	10
II.1. Kerangka Teori .....	10
II.1.1. Komunikasi Organisasi .....	10
II.1.2. Tujuan Komunikasi Organisasi .....	11
II.1.3 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	12

II.1.4 Bentuk Komunikasi Organisasi.....	15
II.1.5 Kepuasan Komunikasi Organisasi .....	16
II.1.6 Gaya Komunikasi .....	20
II.1.7 Pola Komunikasi Organisasi .....	22
II.1.8 Hambatan Komunikasi Organisasi.....	26
II.2. Nisbah Antar Konsep .....	28
II.3. Bagan Kerangka Konseptual .....	31
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	32
III.2. Metode Penelitian .....	32
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	32
III.4. Definisi Konseptual .....	32
III.5. Definisi Oprasional .....	32
III.6. Populasi dan Sampel .....	35
III.7. Tehnik Penarikan SampeL.....	36
III.8. Tehnik Pengumpulan Data.....	37
III.9. Tehnik Validitas dan Relibilitas.....	38

III.10. Tehnik Analisis Data.....	40
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	44
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian .....	44
IV.1.2. Struktur Organisasi .....	46
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
IV.2.1. Uji Validitas .....	46
IV.2.2. Uji Reliabilitas .....	52
IV.3. Hasil Penelitian .....	53
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	86
V.1. Kesimpulan .....	86
V.2. Saran .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Gaya Komunikasi .....	21
Tabel 2.2. Hambatan dalam Komunikasi Organisasi .....	27
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Komponen Kepuasan Pekerjaan .....	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Komponen Ketepatan informasi .....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Komponen Perbaikan .....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Komponen Efisiensi .....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Komponen Kualitas Media .....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Komponen Teman Kerja ..	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Komponen Keterlibatan Organisasi .....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Departemen .....	54
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Jabatan .....	55
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Lama Kerja .....	56
Tabel 4.12 Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.13 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan .....	58
Tabel 4.14 Deskripsi Kepuasan dengan Pekerjaan .....	60
Tabel 4.15 Deskripsi Ketepatan informasi .....	62

Tabel 4.16 Deskripsi Penyampaian Perbaikan .....	64
Tabel 4.17 Deskripsi efisiensi saluran komunikasi .....	66
Tabel 4.18 Deskripsi Kualitas Media .....	68
Tabel 4.19 Deskripsi Komunikasi Teman Kerja .....	70
Tabel 4.20 Deskripsi Keterlibatan dalam Organisasi .....	72
Tabel 4.21 Deskripsi Tingkat Kepuasan Komunikasi ....	74
Tabel 4.22 <i>Crosstab</i> Departemen dengan Kepuasan .....	76
Tabel 4.23 <i>Crosstab</i> Jabatan dengan Kepuasan .....	79
Tabel 4.24 <i>Crosstab</i> Lama Bekerja dengan Kepuasan ...	81
Tabel 4.25 <i>Crosstab</i> Jenis Kelamin dengan Kepuasan ...	82
Tabel 4.26 <i>Crosstab</i> Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan .....	84

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1. Unit Komunikasi Organisasi . .....	11
Gambar IV.1. Verwood Hotel .....	44

## ABSTRAK

Muhammad Rivaldi Massa NRP. 1423014162. KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN VERWOOD HOTEL AND SERVICED RESIDENCE.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan komunikasi karyawan Verwood Hotel and Serviced Residence. Peneliti ingin meneliti tentang kepuasan komunikasi karyawan karena, adanya pergantian manajemen yang berubah-ubah yang awalnya Mercure, Somerset, dan berganti ke Verwood. Diikuti pula dengan bergantinya *Residence Manager*, membuat tempat ini menarik untuk diteliti tingkat kepuasan komunikasi karyawannya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Penelitian ini memberitahukan bahwa tingkat dari kepuasan komunikasi dari karyawan Verwood Hotel and Serviced Residence adalah tinggi.

Kata Kunci : Kepuasan Komunikasi, Verwood Hotel and Serviced Residence