

**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI ATASAN TERHADAP KEPUASAN
KOMUNIKASI KARYAWAN DI PT ZONA KARYA NUSANTARA**

SKRIPSI



Divanya Michelle Daunan

1423020005

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2024

SKRIPSI

**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI ATASAN TERHADAP KEPUASAN
KOMUNIKASI KARYAWAN DI PT ZONA KARYA NUSANTARA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Divanya Michelle Daunan

1423020005

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2024

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Divanya Michelle Daunan

NRP : 1423020005

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

PENGARUH GAYA KOMUNIKASI ATASAN TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN PT ZONA KARYA NUSANTARA

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya, Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 6 Januari 2025

Penulis,



Divanya Michelle Daunan

NRP. 1423020005

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI ATASAN
TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN
DI PT ZONA KARYA NUSANTARA**

Oleh:

Divanya Michelle Daunan

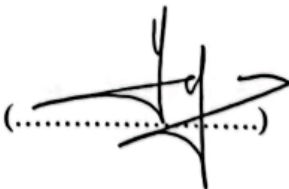
NRP.1423020005

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

Pembimbing 1

Dr. Finsensius Yuli Purnama S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0719078401



(.....)

Pembimbing 2

Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si.

NIDN. 0726126602



(.....)

Surabaya, 6 Januari 2025

HALAMAN PENGESAHAN

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

pada : 16 Desember 2024

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,



Brigitte Revia S.F., S.I.Kom., M.Med.Kom.
NIDN. 0715108903

Dewan Penguji :

1. Ketua : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. (.....)
NIDN. 0725058704
2. Sekretaris : Dr. Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom (.....)
NIDN. 0719078401
3. Anggota : Akhsaniyah., S.Sos., M.Med.Kom. (.....)
NIDN. 0702087602
4. Anggota : Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si. (.....)
NIDN. 0726126602

LEMBAR PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Divanya Michelle Daunan

NRP : 1423020005

Menyetujui skripsi saya

Judul : **Pengaruh Gaya Komunikasi Atasan Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan di PT Zona Karya Nusantara.**

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

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

Surabaya, 6 Januari 2025

Yang menyatakan



Divanya Michelle Daunan

NRP. 1423020005

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus, sebab oleh karena berkat dan kasih karunia-Nya proposal ini dapat dikerjakan dengan baik. Kemudian kepada Ibu saya dan orang-orang terdekat peneliti ucapkan banyak terima kasih karena telah memberi dukungan serta doa sehingga peneliti dapat tetap bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini dan berjuang untuk lulus. Kepada para dosen yang peneliti hormati, khususnya Bapak Dr. Finsensius Yuli Purnama S.Sos., M.Med.Kom. dan Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si. sebagai dosen pembimbing sekaligus pemberi nasihat dan semangat, peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas dukungan serta bimbingan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat dikerjakan dengan baik dan tepat. Demikian, beberapa hal yang dapat disampaikan dari peneliti. Mengingat peneliti masih harus belajar dan berusaha lebih lagi, begitu pula dengan penelitian ini yang tidak akan lepas dari kekurangan akan kesalahan. Peneliti sangat berterima kasih bilamana terdapat kritik dan saran yang ingin diberikan kepada peneliti.

Surabaya, 6 Januari 2025



Divanya Michelle Daunan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Penyertaannya telah menyelesaikan skripsi jenjang Strata I (S-1), dengan judul **“Pengaruh Gaya Komunikasi Atasan Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan Di PT Zona Karya Nusantara”** dengan baik. Skripsi ini secara garis besar memuat berbagai permasalahan yang hendak diangkat penulis berdasarkan penelitian akan gaya komunikasi atasan terhadap kepuasan komunikasi karyawan yang terdapat pada PT Zona Karya Nusantara.

Dalam kesempatan kali ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah mendukung terselesaikannya penulisan skripsi ini. Adapun pihak-pihak tersebut diantaranya sebagaimana berikut:

1. Dr. Finsensius Yuli Purnama S.Sos., M.Med.Kom. selaku dosen pembimbing yang mengajar tentang komunikasi organisasi, serta senantiasa memberikan dorongan, kritik, saran, dan berbagai hal berharga bagi penulis dalam menjalani proses karya tulis ilmiah ini.
2. Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang mengajar tentang komunikasi organisasi, serta senantiasa memberikan dorongan, kritik, saran, dan berbagai hal berharga bagi penulis dalam menjalani proses karya tulis ilmiah ini.
3. Orang tua penulis, yang telah memberikan dukungan baik secara material, moral serta finansial sehingga penulis mampu menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan baik dan lancar.
4. Rekan mahasiswa fakultas komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yaitu Regina Virghia, yang telah memberikan dukungan yang begitu berarti bagi penulis dan senantiasa memotivasi dan menemani penulis hingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Izas Ferdiansyah, Evangeline Gabriel, Claudincia Christina Ave Florrentia, Marsel Thenu selaku orang-orang terdekat peneliti yang telah banyak mengingatkan, serta memberikan dukungan dan bersedia menjadi tempat keluh kesah peneliti selama proses pengerjaan skripsi.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, penulis membutuhkan masukan, kritik, dan saran yang positif untuk dapat memahami dan senantiasa terus mengembangkan tema yang penulis kerjakan agar karya yang dipublikasikan dapat menjadi jauh lebih baik dan dapat dirasakan manfaatnya oleh banyak orang di masa yang akan datang.

Surabaya, 6 Januari 2025

Divanya Michelle Daunan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	12
I.3. Tujuan Penelitian.....	12
I.4. Batasan Penelitian.....	12
I.5. Manfaat Penelitian.....	12
I.5.1. Manfaat Akademis.....	12
I.5.2. Manfaat Praktis.....	12
I.5.3. Manfaat Sosial.....	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
II.1. Penelitian Terdahulu.....	14
II.2. Kerangka Teori.....	22
II.2.1. Komunikasi Organisasi.....	22
II.2.2. Gaya Komunikasi.....	23
II.2.2.1. <i>The Controlling Style</i>	23

II.2.2.2. <i>The Equalitarian Style</i>	24
II.2.2.3. <i>The Structuring Style</i>	24
II.2.2.4. <i>The Dynamic Style</i>	25
II.2.2.5. <i>The Relinquishing Style</i>	25
II.2.2.6. <i>The Withdrawal Style</i>	26
II.2.3. Kepuasan Komunikasi.....	26
II.3. Gaya Komunikasi Atasan dan Kepuasan Komunikasi Karyawan..	29
II.4. Nisbah Antar Konsep.....	29
II.5. Bagan Kerangka Konseptual.....	31
II.6. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
III.2. Metode Penelitian.....	36
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
III.4. Definisi Konseptual.....	36
III.4.1 Gaya Komunikasi.....	36
III.4.2 Kepuasan Komunikasi.....	37
III.5. Definisi Operasional.....	38
III.5.1 Variabel X:Gaya Komunikasi.....	38
III.5.2 Variabel Y:Kepuasan Komunikasi	39
III.6. Populasi dan Sampel.....	41
III.6.1 Populasi.....	41
III.6.2 Sampel.....	41
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	41
III.8. Teknik Pengumpulan Data.....	42
III.9. Validitas dan Reliabilitas.....	43
III.9.1 Uji Validitas.....	43
III.9.2 Reliabilitas.....	43
III.10. Teknik Analisa Data.....	44

III.10.1 Analisa Korelasi.....	44
III.10.2 Uji Regresi Linier Sederhana.....	45
III.10.3 Uji Signifikansi Hipotesis.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	47
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
IV.2.1 Uji Validitas.....	48
IV.2.2 Uji Reliabilitas.....	50
IV.3 Hasil Penelitian.....	51
IV.3.1 Temuan Data dan Pembahasan.....	51
IV.3.1.1 Jenis Kelamin.....	52
IV.3.1.2 Usia.....	53
IV.3.1.3 Divisi.....	54
IV.3.1.4 Jabatan.....	55
IV.3.1.5 Lama Bekerja.....	56
IV.3.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
IV.3.3 Pembahasan Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	59
IV.3.3.1 Kepuasan dengan Pekerjaan.....	60
IV.3.3.2 Kepuasan Ketepatan Informasi.....	62
IV.3.3.3 Kepuasan Untuk Perbaikan.....	64
IV.3.3.4 Kepuasan dengan Efisiensi Saluran Komunikasi ..	66
IV.3.3.5 Kepuasan dengan Kualitas Media.....	67
IV.3.3.6 Kepuasan dengan Teman Sekerja.....	69
IV.3.3.7 Kepuasan sebagai Satu Kesatuan.....	70
IV.3.3.8 Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	72
IV.3.4 Uji Korelasi Rank Spearman.....	74
IV.3.4.1 Uji Normalitas.....	74
IV.3.4.2 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan dengan Pekerjaan.....	76

IV.3.4.3 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan dengan Ketepatan Informasi.....	77
IV.3.4.4 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan dengan Kemampuan Seseorang Untuk Perbaikan.....	79
IV.3.4.5 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan dengan Efisiensi Saluran Komunikasi.....	80
IV.3.4.6 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan dengan Kualitas Media.....	81
IV.3.4.7 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan dengan Cara Komunikasi Teman Sekerja.....	82
IV.3.4.8 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan Sebagai Satu Kesatuan.....	83
IV.3.4.9 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan Komunikasi.....	85
IV.3.5 Uji Regresi Linier Sederhana.....	86
IV.4 Uji T.....	86
BAB V KESIMPULAN.....	88
V.1 Kesimpulan.....	88
V.2 Saran.....	89
V.2.1 Saran Akademik.....	89
V.2.2 Saran Praktis.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Gaya Komunikasi.....	48
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Komunikasi.....	49
Tabel IV.3 Uji Reliabilitas Gaya Komunikasi Atasan.....	50
Tabel IV.4 Uji Reliabilitas Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	51
Tabel IV.5 Hasil Data Identitas Jenis Kelamin.....	52
Tabel IV.6 Hasil Data Identitas Usia.....	53
Tabel IV.7 Hasil Data Identitas Divisi.....	54
Tabel IV.8 Hasil Data Identitas Jabatan.....	55
Tabel IV.9 Hasil Data Identitas Lama Bekerja.....	56
Tabel IV.10 Interval Kelas.....	57
Tabel IV.11 Deskripsi Variabel Gaya Komunikasi Atasan.....	58
Tabel IV.12 Interval Kelas.....	60
Tabel IV.13 Deskripsi Variabel Kepuasan dengan Pekerjaan.....	60
Tabel IV.14 Deskripsi Variabel Kepuasan Ketepatan Informasi.....	62
Tabel IV.15 Deskripsi Variabel Kepuasan dengan Perbaikan.....	64
Tabel IV.16 Deskripsi Variabel Kepuasan dengan Saluran Komunikasi.....	66
Tabel IV.17 Deskripsi Variabel Kepuasan dengan Kualitas Media.....	68
Tabel IV.18 Deskripsi Variabel Kepuasan Komunikasi dengan Rekan.....	69
Tabel IV.19 Deskripsi Kepuasan Komunikasi Sebagai Satu Kesatuan.....	70
Tabel IV.20 Deskripsi Kepuasan Komunikasi.....	72
Tabel IV.21 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov.....	74
Tabel IV.22 Interval Korelasi.....	75
Tabel IV.23 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan dengan Pekerjaan.....	76
Tabel IV.24 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan dengan Ketepatan Informasi.....	77

Tabel IV.25 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan akan Kemampuan Seseorang Untuk Perbaikan.....	79
Tabel IV.26 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan akan Efisiensi Saluran Komunikasi.....	80
Tabel IV.27 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan akan Kualitas Media.....	81
Tabel IV.28 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan dengan Cara Komunikasi dengan Teman Sekerja.....	83
Tabel IV.29 Hubungan The Dynamic Style dengan Kepuasan Keterlibatan dalam Komunikasi Organisasi sebagai Satu Kesatuan.....	84
Tabel IV.30 Hubungan The Dynamic Style Kepuasan Komunikasi.....	85
Tabel IV.31 Uji Regresi Linier Sederhana.....	86
Tabel IV.32 Uji T.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	90
Lampiran 2 Tabulasi Data Gaya Komunikasi Atasan.....	95
Lampiran 3 Tabulasi Data Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	98
Lampiran 4 Hasil Analisa Data.....	101

ABSTRAK

Divanya Michelle Daunan, NRP. 1423020005. Pengaruh Gaya Komunikasi Atasan Terhadap Kepuasan Komunikasi Karyawan di PT Zona Karya Nusantara.

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan teori gaya komunikasi dan kepuasan komunikasi. Dengan dua teori yang ada peneliti melakukan analisa untuk melihat pengaruh antara kedua variabel pada perusahaan PT Zona Karya Nusantara. Peneliti menggunakan 6 indikator dari gaya komunikasi yaitu *the structuring style*, *the dynamic style*, *the relinquishing style*, *the controlling style*, *the withdrawal style*, dan *the equalitarian style*. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif dengan teknik sampling yaitu total sampling yang menggunakan keseluruhan populasi karyawan 109 orang. Peneliti menemukan bahwa gaya komunikasi *The Dynamic Style* menjadi salah satu faktor yang memiliki pengaruh tinggi terhadap kepuasan komunikasi karyawan di perusahaan.

Kata Kunci : Gaya Komunikasi, Kepuasan Komunikasi, PT Zona Karya Nusantara, *The Dynamic Style*.

ABSTRACT

Divanya Michelle Daunan, NRP. 1423020005. The Effect Of Superior Communication Style On Employee Communication Satisfaction at PT Zona Karya Nusantara.

This research uses the theory of communication style and communication satisfaction. With the two existing theories, researchers conducted an analysis to see the influence between the two variables in the company PT Zona Karya Nusantara. Researchers used 6 indicators of communication style, namely the structuring style, the dynamic style, the relinquishing style, the controlling style, the withdrawal style, and the equalitarian style. The research method used by the researcher is quantitative research with a sampling technique, namely total sampling using the entire employee population of 109 people. The researcher found that the communication style of The Dynamic Style is one of the factors that has a high influence on employee communication satisfaction in the company.

Keywords : employee communication satisfaction, superior communication style, PT Zona Karya Nusantara, the dynamic style.