

***PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI
KEPUASAN KERJA PEGAWAI BAGIAN UMUM SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN JOMBANG***

TESIS

**Untuk Memenuhi Sebagian Gelar Magister
Guna Mencapai Gelar Magister Manajemen**



Diajukan Oleh:

RADEN MUHAMMAD JUWARATU ARIEF WIJAYA
NPM. 21061020023

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
"VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

**PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI
KEPUASAN KERJA PEGAWAI BAGIAN UMUM SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN JOMBANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

RADEN MUHAMMAD JUWARATU ARIEF WIJAYA
21061020023

Telah dipertahankan di depan Penguji
pada tanggal 21 Juli 2025 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I

Dr. MUHADJIR ANWAR, M.M, CFP
NIP. 196509071991031001

Pembimbing II

Dr. ARIEF BACHTIAR, M.Si.
NIP. 196101041993031001

Ketua Dewan Penguji

Dr. SUGENG PURWANTO, S.E., M.M.
NIP. 196801081989031001

Anggota Dewan Penguji

Dr. Dra. IKA KORIKI SWASTI, M.Pd.
NIP. 196409201989032001

Surabaya, 22 Juli 2025

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dra. Ec. TRI KARTIKA PERTIWI, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Raden Muhammad Juwaratu Arief Wijaya

NPM : 21061020023

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tesis / Disertasi tidak terdapat bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/Lembaga lain, kecuali yang secara tertulis di sitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari indikasi plagiat pada Tesis / Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 22 Juli 2025



Peneliti

***PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI
KEPUASAN KERJA PEGAWAI BAGIAN UMUM SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN JOMBANG***

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dukungan organisasi dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai, baik secara langsung maupun melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening, pada pegawai Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode sensus, di mana seluruh populasi yang berjumlah 149 pegawai dijadikan sampel penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah Partial Least Squares (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Komunikasi interpersonal juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja, serta berperan sebagai mediator dalam hubungan antara dukungan organisasi dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai. Temuan ini menegaskan pentingnya peran dukungan organisasi dan komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan kerja yang memuaskan dan mendorong peningkatan kinerja pegawai.

Kata kunci: dukungan organisasi, komunikasi interpersonal, kepuasan kerja, kinerja pegawai,

***PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI
KEPUASAN KERJA PEGAWAI BAGIAN UMUM SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN JOMBANG***

ABSTRAK

This study aims to examine the effect of organizational support and interpersonal communication on employee performance, both directly and indirectly through job satisfaction as an intervening variable, among employees of the General Affairs Division at the Regional Secretariat of Jombang Regency. A quantitative approach was employed using a census method, involving the entire population of 149 employees as the research sample. The data were analyzed using the Partial Least Squares (PLS) technique. The findings reveal that organizational support has a significant impact on employee performance. Interpersonal communication also shows a significant positive effect on performance. Moreover, job satisfaction not only positively influences performance but also serves as a mediating variable in the relationship between organizational support and interpersonal communication with employee performance. These results underscore the vital role of organizational support and interpersonal communication in fostering a satisfying work environment and enhancing employee performance.

Keywords: organizational support, interpersonal communication, job satisfaction, employee performance.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas karunia dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “PENGARUH DUKUNGAN ORGANISASI DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA PEGAWAI BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN JOMBANG”. Penyusunan tesis ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan tesis ini, saya mendapatkan bantuan dan bimbingan, serta dukungan, dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan juga selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mendukung penulis dalam penyelesaian Tesis.
2. Ibu. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, M.M., CFP dan Bapak Dr. Arief Bachtiar, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mendukung penulis dalam penyelesaian Tesis
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang memberikan bekal ilmu pengetahuan.
5. Staff administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Rekan-rekan Program Magister Manajemen, terima kasih atas dukungannya, kerjasama dan bantuannya.
7. Semua pihak yang telah banyak membantu dan menyusun tesis ini yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah disusun dalam tesis ini masih jauh dari sempurna,, oleh karena itu penulis sangat berharap kritik dan saran membangun dari pembaca dan pihak lain. Akhir kata, penulis berharap agar tesis ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Oktober 2024

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1.Hygiene Theory	19
2.2.2 Dukungan organisasi.....	23
2.2.3 Komunikasi Interpersonal.....	34
2.2.4.Kepuasan Kerja.....	36
2.2.5..Kinerja Pegawai	35
2.2.6.Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai.....	46
2.2.7.Hubungan Dukungan organisasi dengan Kinerja Pegawai.....	47
2.2.8.Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai...	48

2.2.9. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap	
Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja	49
2.2.10. Pengaruh Dukungan organisasi Terhadap Kinerja	
Pegawai melalui Kepuasan Kerja	51
2.3 Kerangka Konseptual	52
2.4 Hipotesis	53

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	55
3.2. Definisi Operasional Penelitian	55
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	59
3.4. Jenis dan Sumber Data	61
3.5. Metode Pengumpulan Data	61
3.6. Metode Analisis Data	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	66
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	69
4.3. Analisis Model Menggunakan PLS-SEM	79
4.3.1. Evaluasi Model Pengukuran Reflektif	80
4.3.2. Evaluasi Model Struktural	83
4.4. Pembahasan	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.Kesimpulan..... 105

5.2. Saran 106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	55
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Sekretariat Daerah	68
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Bagian Umum.....	69
Gambar 4.3. Output diagram jalur (Inner Model)	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	5
Tabel 4.1 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	71
Tabel 4.2 Identitas Responden Menurut Pendidikan	72
Tabel 4.3 Identitas Responden Menurut Umur.....	73
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Dukungan Organisasi...	74
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Komunikasi Interpersonal	75
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Kepuasan Kerja.....	77
Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai Kinerja Pegawai	79
Tabel 4.8 Outer Loading	83
Tabel 4.9 Uji Composite reliabilitydan Cronbach Alpha	84
Tabel 4.10 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	84
Tabel 4.11 R Square.....	85
Tabel 4.12 Path CoefficientsT-Values, P-Values.....	86
Tabel 4.13 Specific Indirect EffectsT-Values, P-Values.....	88