

**PENGARUH *SOCIAL SUPPORT* REKAN KERJA DAN *INTERPERSONAL COMMUNICATION* TERHADAP *JOB SATISFACTION* KARYAWAN
DOT MAX COFFEE AND EATERY DI KOTA MADIUN**

SKRIPSI



Oleh:
VANIA EKA PUSPITA
NPM. 22042010315

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2026**

**PENGARUH SOCIAL SUPPORT REKAN KERJA DAN INTERPERSONAL
COMMUNICATION TERHADAP JOB SATISFACTION KARYAWAN
DOT MAX COFFEE AND EATERY DI KOTA MADIUN**

SKRIPSI



Oleh:
VANIA EKA PUSPITA
NPM. 22042010315

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS SURABAYA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH *SOCIAL SUPPORT* REKAN KERJA DAN *INTERPERSONAL COMMUNICATION* TERHADAP *JOB SATISFACTION* KARYAWAN DOT MAX COFFEE AND EATERY DI KOTA MADIUN

Disusun Oleh:

VANIA EKA PUSPITA

NPM. 22042010315

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA



Dra. Sonja Andarini, M.Si

NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN ILMU POLITIK



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *SOCIAL SUPPORT* REKAN KERJA DAN *INTERPERSONAL COMMUNICATION* TERHADAP *JOB SATISFACTION* KARYAWAN DOT MAX COFFEE AND EATERY DI KOTA MADIUN

Disusun Oleh:
VANIA EKA PUSPITA
NPM. 22042010315

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal 21 Mei 2026

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001


Tim Penguji

1. Ketua



Maharani Ikaningtyas, S.E., M.AB
NPT. 21219920526338

2. Sekretaris



Dr. Ir. Rusdi H. N., S.T., M.Si
NIP. 196112241989031007

3. Anggota



Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vania Eka Puspita
NPM : 22042010315
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari 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 ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Surabaya, 22 Mei 2026

Yang Membuat Pernyataan



Vania Eka Puspita

NPM. 22042010315

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis bisa merampungkan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Social support* Rekan Kerja dan *Interpersonal communication* Terhadap *Job satisfaction* Karyawan *Dot Max Coffee and Eatery* di Kota Madiun”** sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan dan meraih gelar Sarjana Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis sadar bahwasanya proses penyusunan skripsi ini tidak akan berlangsung dengan baik dan terselesaikan secara optimal tanpa adanya dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Sehingga, penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dra. Sonja Andarini, M.Si selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, saran, serta bimbingan hingga skripsi ini bisa dituntaskan. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos, M.M, M.A selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan banyak ilmu.
4. Seluruh staf Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan

Nasional “Veteran” Jawa Timur yang sudah membantu dalam kegiatan studi selama ini.

5. Orang tua penulis, atas segala pengorbanan, doa, serta dukungan yang diberikan, baik dalam bentuk materi maupun motivasi, selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini.

Penulis sadar bahwasanya skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan, baik dari aspek teknis maupun sistematika penulisan. Sehingga, penulis sangat mengharapkan masukan serta kritik yang sifatnya membangun dari beragam pihak guna menyempurnakan proposal ini. Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis berharap skripsi penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Surabaya, 21 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.2.2 Social support	23
2.2.3 Interpersonal Communication	29
2.2.4 Job Satisfaction.....	37
2.3 Kerangka Berpikir.....	44
2.4 Hipotesis	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian.....	47
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	47

3.2.1	Definisi Operasional	48
3.2.2	Pengukuran Variabel	51
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	52
3.3.1	Populasi.....	52
3.3.2	Sampel.....	53
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	53
3.4	Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	54
3.4.1	Jenis Data	54
3.4.2	Sumber Data	54
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data	54
3.5	Teknik Analisis Data	55
3.5.1	Uji Validitas	55
3.5.2	Uji Reliabilitas	56
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	57
3.6.1	Normalitas	57
3.6.2	Multikolinearitas	58
3.6.3	Heterokedastisitas	58
3.6.4	Linearitas.....	59
3.7	Teknik Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
3.8	Uji Hipotesis	61
3.8.1	Uji F (Simultan)	61
3.8.2	Uji t (Parsial).....	62
3.8.3	Uji Koefisien Determinasi (r^2)	64
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian dan Penyajian Data.....	65
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.1.2	Penyajian Data	69
4.2	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	79
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	79
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	81
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	82

4.2.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	87
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis.....	88
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	93
4.3.1	Pengaruh Social support Rekan Kerja dan Interpersonal Communication terhadap Job Satisfaction Karyawan Dot Max Coffee and Eatery di Kota Madiun.....	93
4.3.2	Pengaruh Social support Rekan Kerja terhadap Job Satisfaction Karyawan Dot Max Coffee and Eatery di Kota Madiun	95
4.3.3	Pengaruh Interpersonal Communciation terhadap Job Satisfaction Karyawan Dot Max Coffee and Eatery di Kota Madiun	96
4.4	Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	97
4.5	Kendala Penelitian.....	100
BAB V PENUTUP.....		101
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....		104
LAMPIRAN		110

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Variabel Independen	49
Tabel 3.3 Variabel Dependen.....	51
Tabel 3.4 Pengukuran Skala Likert.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan/Bagian.....	72
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel <i>Social support</i> (X1).....	73
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Interpersonal Communication (X2)	75
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Job Satisfaction (Y).....	77
Tabel 4.7 Uji Validitas	80
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	81
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	83
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	84
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas	85
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas	86
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.15 Hasil Uji F	89
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	90
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (r^2).....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	45
Gambar 3. 1 Model Regresi Berganda	60
Gambar 3.2 Kurva Uji F.....	61
Gambar 3.3 Kurva Uji t.....	63
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dot Max Coffee and Eatery	66
Gambar 4.2 Logo Dot Max Coffee and Eatery	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	110
Lampiran 2. Tabulasi Data Jawaban Responden	113
Lampiran 3. Output SPSS	114
Lampiran 4. Jadwal Penelitian	120
Lampiran 5. Letter Of Acceptance Jurnal Sinta 3.....	121
Lampiran 6. Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin Skripsi	122
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	123

ABSTRAK

VANIA EKA PUSPITA, PENGARUH *SOCIAL SUPPORT* REKAN KERJA DAN *INTERPERSONAL COMMUNICATION* TERHADAP *JOB SATISFACTION* KARYAWAN *DOT MAX COFFEE AND EATERY* DI KOTA MADIUN

Tujuan dijalankannya penelitian ini ialah untuk menganalisis pengaruh *social support* rekan kerja dan *interpersonal communication* terhadap *job satisfaction* karyawan Dot Max Coffee and Eatery di Kota Madiun. Penelitian ini memanfaatkan penggunaan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan sebagai responden. Data yang didapatkan kemudian dianalisis melalui penggunaan analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya *social support* rekan kerja dan *interpersonal communication* berada pada kategori baik berdasarkan persepsi responden. Secara parsial, *social support* rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* karyawan. Demikian pula, *interpersonal communication* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Secara simultan, kedua variabel tersebut terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* karyawan Dot Max Coffee and Eatery di Kota Madiun. Selain itu, hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya model yang digunakan mempunyai kapasitas yang sangat baik dalam menjelaskan variasi *job satisfaction* karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwasanya dukungan rekan kerja dan komunikasi interpersonal menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan kerja. Semakin baik hubungan sosial dan komunikasi yang terjalin di lingkungan kerja, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan.

Kata Kunci: *Social support, Interpersonal Communication, Job Satisfaction*

ABSTRACT

VANIA EKA PUSPITA, THE EFFECT OF CO-WORKER SOCIAL SUPPORT AND INTERPERSONAL COMMUNICATION ON JOB SATISFACTION AMONG EMPLOYEES AT DOT MAX COFFEE AND EATERY IN MADIUN CITY

This study aims to analyze the influence of coworker social support and interpersonal communication on job satisfaction among employees at Dot Max Coffee and Eatery in Madiun City. This study employs a quantitative method, using a questionnaire distributed to employees as respondents for data collection. The data obtained were then analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS software. The results indicate that coworker social support and interpersonal communication fall into the “good” category based on respondents’ perceptions. Partially, coworker social support has a positive and significant effect on employee job satisfaction. Similarly, interpersonal communication also has a positive and significant effect on job satisfaction. Simultaneously, both variables were found to have a positive and significant effect on the job satisfaction of employees at Dot Max Coffee and Eatery in Madiun City. Furthermore, the results indicate that the model used has excellent explanatory power regarding variations in employee job satisfaction. This suggests that coworker support and interpersonal communication are key factors that can enhance job satisfaction. The stronger the social relationships and communication within the workplace, the higher the level of employee job satisfaction.

Keywords: Social support, Interpersonal Communication, Job Satisfaction