

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN ORIENTASI PELAYANAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PENJUALAN PADA PT GRAMEDIA ASRI
MEDIA TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

AMANDA LAILA NURRACHMA

NPM. 22042010081

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

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN ORIENTASI PELAYANAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PENJUALAN PADA PT GRAMEDIA ASRI
MEDIA TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

AMANDA LAILA NURRACHMA

NPM. 22042010081

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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN ORIENTASI PELAYANAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PENJUALAN PADA PT GRAMEDIA
ASRI MEDIA TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

Disusun Oleh:

AMANDA LAILA NURRACHMA
22042010081

Telah Disetujui Mengikuti Ujian Lisan

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dra. Sonja Andarini, Msi.
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN ORIENTASI PELAYANAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PENJUALAN PADA PT GRAMEDIA ASRI
MEDIA TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

Disusun Oleh:

AMANDA LAILA NURRACHMA

NPM. 22042010081

**Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Budaya Dan Politik
Universitas Pembangunan "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 20 Juli 2026
Menyetujui**

Pembimbing utama



Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196408141993032001

tim penguji

1. Ketua



Sumainah Fauziah, S.AB, M.AB
NIP. 199312072022032015

2. Sekretaris

Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si.
NIP. 196805011994032001

3. Anggota

Dra. Sonia Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si.
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang betanda tangan dibawah ini:

Nama : Amanda Laila Nurrachma
NPM : 22042010081
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan 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 secara tertulis disitasi 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, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Surabaya, 21 Juli 2026

Yang membuat pernyataan




A: Amanda Laila Nurrachma
NPM.22042010081

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul "**Pengaruh Komunikasi Dan Orientasi Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Penjualan Pada PT Gramedia Asri Media Tunjungan Plaza Surabaya**" dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra.Sonja Andarini,M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materiil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM, MA selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.
3. Segenap dosen dan staf fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua orang tua tercinta, Ayah Mat Gunawan dan Mama Silviana yang telah menjadi sumber kekuatan penulis atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan tanpa henti. Keringat, air mata dan perjuangan hingga materi ayah dan mama yang menjadi pondasi dari setiap pencapaian yang penulis raih. Ayah dan mama yang selalu senantiasa memberikan yang terbaik untuk

kehidupan anak-anaknya. Perjuangan hidup kita sebagai satu keluarga memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat ayah dan mama lebih bangga karena telah berhasil mengantarkan putri pertamanya menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan ayah dan mama. Besar harapan penulis semoga ayah dan mama senantiasa diberikan kesehatan, umur panjang dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

5. Kakak-kakak dan adik penulis yang selalu membuat penulis termotivasi untuk terus bisa belajar menjadi pribadi yang lebih positif, baik dalam bidang akademik dan non-akademik. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini,
6. Teruntuk kakak sepupu penulis, Melvia Tsabita. Yang selalu menemani penulis dari awal menempuh pendidikan hingga berhasil ditahap ini, penulis ucapkan terimakasih atas segala kehadiran, semangat, motivasi dan waktu yang sudah diberikan untuk membuat penulis merasa mempunyai teman yang tidak ternilai harganya. Tetaplah menjadi teman sejati penulis hingga tua nanti, tumbuh dan berkembanglah dengan baik di kehidupan ini.
7. Untuk teman seperjuangan penulis, Devina Fitri. Terimakasih untuk segala yang diberikan kepada penulis, dukungan dan kehadirannya membuat penulis tidak merasa sendirian di pendidikan ini. Tempat penulis berbagi keluh kesah dan memberi pengalaman berharga bagi penulis, *See you on*

top.

8. Kepada sahabat-sahabat penulis, Tata, Via, Laras dan Renanda. Terimakasih sudah menjadi rumah dan tempat pulang ternyaman bagi penulis. Terimakasih telah menemani penulis dari masa sekolah menengah akhir hingga saat ini dan nanti, terimakasih untuk doa dan harapan yang selalu diselipkan setiap doa untuk penulis. Atas telinga yang selalu siap mendengar atas nasehat dan motivasi yang sering kali datang tepat disaat penulis paling membutuhkannya. Penulis berharap kalian selalu dikelilingi orang baik hingga tua nanti, besar harapan penulis pertemanan ini akan berlanjut hingga kalian sudah tercapai semua keinginan yang kalian inginkan.
9. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri Amanda Laila Nurrachma. Terimakasih karna selalu mau belajar dan berusaha memberikan yang terbaik disetiap langkah serta tetap terbuka untuk hal yang sebelumnya terasa asing dan tidak mudah. Apresiasi sebesar-besarnya karena sudah bertahan dan menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Kedepannya raga ini tetap kuat, hati tetap tegar dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses. Mari tetap bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.
10. Untuk teman-teman penulis, terimakasih atas dukungannya hingga saat ini penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar, *See you on top guys.*

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat

diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 20 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Sumber Daya Manusia	17
2.2.2 Kinerja Karyawan	18
2.2.3 Komunikasi	22
2.2.4 Orientasi Pelayanan	27
2.2.5 Hubungan Komunikasi dan Orientasi Pelayanan Dengan Kinerja SKJXKaryawan	31
2.2.6 Hubungan Peran Komunikasi Dengan Kinerja Karyawan	32
2.2.7 Hubungan Orientasi Layanan Dengan Kinerja Karyawan.....	33
2.3 Kerangka Berfikir	34
2.4 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Objek Operasional dan Pengukuran Vaiabel.....	39
3.3.1 Definisi Operasional	39
3.3.2 Pengukuran Variabel	42

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel	43
3.4.3 Teknik Penarikan Sampel	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.1 Jenis Data	45
3.5.2 Sumber Data	45
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5.4 Teknik Analisis Data.....	46
3.6 Uji Intrumen Penelitian.....	47
3.6.1 Uji Validitas	47
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.7 Uji Asumsi Klasik	50
3.7.1 Uji Normalitas	50
3.7.2 Uji Multikolinieritas.....	51
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	52
3.7.4 Uji Linearitas	54
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
3.9 Koefisien Determinasi (R^2).....	55
3.10 Uji Hipotesis	56
3.10.1 Uji Simultan (Uji F)	56
3.10.2 Uji Parsial (Uji t).....	57
3.11 Jadwal Penelitian.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	59
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	60
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	64
4.3 Analisis Dan Pengujian Hipotesis.....	79
4.3.1 Uji Intrumen Penelitian	79
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	82
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	86
4.3.4 Koefisien Determinasi	88

4.3.5 Uji Hipotesis	89
4.4 Pembahasan Hipotesis	91
4.4.1 Pengaruh Secara Simultan (X1) Dan (X2) Terhadap (Y).....	91
4.4.2 Pengaruh (X1) Terhadap (Y)	93
4.4.3 Pengaruh (X2) Terhadap (Y)	95
4.5 Kendala Dalam Penelitian.....	97
4.6 Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya.....	98
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Indonesia 2024 Kategori Toko Buku.....	7
Tabel 1. 2 Target Penjualan Karyawan Penjualan Gramedia Tunjungan Plaza	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	39
Tabel 3. 2 <i>Skala Likert</i>	42
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Status Karyawan.....	63
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	64
Tabel 4. 5 <i>Skala Likert</i>	65
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Komunikasi (X1)	65
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Orientasi Pelayanan (X2).....	70
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	75
Tabel 4. 9 Uji Validitas.....	80
Tabel 4. 10 Uji Reabilitas.....	82
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Analisis Statistik.....	83
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi	86
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Diskriminasi	88
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	89
Tabel 4. 17 Hasil Uji t	90
Tabel 4. 18 Perbandingan hasil penelitian dengan penelitian terdahulu	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	36
Gambar 3. 1 Uji t.....	58
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedasitas	85

ABSTRAK

AMANDA LAILA NURRACHMA, 22042010081, PENGARUH KOMUNIKASI DAN ORIENTASI PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT GRAMEDIA ASRI MEDIA TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA

Pada perusahaan ritel, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi. Tingginya tuntutan pelayanan kepada pelanggan menjadikan komunikasi dan orientasi pelayanan sebagai faktor yang diduga memengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena belum tercapainya target penjualan yang ditetapkan perusahaan sehingga diperlukan upaya untuk mengetahui yang memengaruhi kinerja karyawan penjualan di PT Gramedia Asri Media Tunjungan Plaza Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi dan orientasi pelayanan terhadap kinerja karyawan, baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda. Populasi sekaligus sampel dalam penelitian ini adalah seluruh 50 karyawan penjualan PT Gramedia Asri Media Tunjungan Plaza Surabaya yang ditentukan menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan orientasi pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang jelas, keterbukaan komunikasi, umpan balik, serta penggunaan media komunikasi yang tepat mampu meningkatkan kinerja karyawan. Sementara itu, orientasi pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, yang mengindikasikan bahwa orientasi pelayanan telah menjadi standar kerja yang diterapkan secara merata kepada seluruh karyawan sehingga belum mampu menjadi faktor pembeda dalam meningkatkan kinerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan efektivitas komunikasi serta terus memperkuat budaya pelayanan untuk mendukung peningkatan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Komunikasi, Orientasi Pelayanan, Kinerja Karyawan, PT Gramedia Asri Media

ABSTRACT

AMANDA LAILA NURRACHMA, 22042010081, PENGARUH KOMUNIKASI DAN ORIENTASI PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT GRAMEDIA ASRI MEDIA TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA

In the retail industry, employee performance is one of the key factors determining a company's success in achieving its organizational objectives. The high demands of customer service make communication and service orientation important factors that are presumed to influence employee performance. This study was motivated by the company's inability to achieve its established sales targets, highlighting the need to identify the factors affecting the performance of sales employees at PT Gramedia Asri Media Tunjungan Plaza Surabaya. The objective of this study is to analyze the effects of communication and service orientation on employee performance, both simultaneously and partially. This study employed a quantitative approach using multiple linear regression analysis. The population, which also served as the sample, consisted of all 50 sales employees of PT Gramedia Asri Media Tunjungan Plaza Surabaya, selected using a saturated sampling technique. Data were collected through the distribution of questionnaires. The findings indicate that communication and service orientation simultaneously have a significant effect on employee performance. Partially, communication has a positive and significant effect on employee performance, indicating that clear information delivery, open communication, constructive feedback, and the appropriate use of communication media contribute to improved employee performance. In contrast, service orientation has no significant effect on employee performance, suggesting that service orientation has become a standardized work practice consistently implemented across all employees and therefore is no longer a distinguishing factor in enhancing performance. Therefore, the company should maintain effective communication while continuously strengthening its service culture to support sustainable improvements in employee performance.

Keywords: *Communication, Service Orientation, Employee Performance, PT Gramedia Asri Media*