

PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI KOPERASI KREDIT SWASTIASTU

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001
Pembimbing II	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh Diva Meilla Ni'syah ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 16 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Anggota	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Internal dan Dukungan Sosial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Koperasi Kredit Swastiastu” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan maupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini atau terdapat klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Singaraja, 5 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Diva Meilla Ni'syah

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Pengaruh Komunikasi Internal dan Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Koperasi Kredit Swastiastu"*. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan, baik secara moral maupun material, dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
6. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, saran, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, saran, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta berbagai masukan yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan.

9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta seluruh staf yang telah membantu penulis dalam proses administrasi akademik serta memberikan berbagai informasi yang berkaitan dengan perkuliahan.
10. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
11. Keluarga tercinta, yaitu Bapak Jean Grandy, Ibu Murtiningsih, dan adik penulis, Celine Grandy, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, semangat, motivasi, perhatian, serta dukungan moral dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan semangat, bantuan, doa, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Singaraja, 5 Juli 2026

Penulis



Diva Meilla Ni'syah

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI v	
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1 Deskripsi Teoretis.....	10
2.1.1 Kepuasan kerja	10
2.1.2 Komunikasi Internal.....	12
2.1.3 Dukungan Sosial	13
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	15
2.3 Kerangka Berpikir	19
2.4 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2 Rancangan Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	21

3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat	22
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	23
3.4.3 Uji Instrumen Penelitian	25
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	28
3.5.1 Uji Asumsi Klasik	28
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
3.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	30
3.5.4 Uji F.....	30
3.5.5 Uji T	31
3.6 Hipotesis Statistik.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Data	34
4.2 Pengujian Asumsi.....	40
4.2.1 Uji Normalitas.....	40
4.2.2 Uji Multikolinieritas.....	40
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	40
4.3 Pengujian Hipotesis.....	41
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	42
4.3.3 Uji F.....	43
4.3.4 Uji t.....	43
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	44
4.4.1 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	44
4.4.2 Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	49
4.4.3 Pengaruh Komunikasi Internal dan Dukungan Sosial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	53
4.5 Implikasi.....	56
4.5.1 Implikasi Teoritis.....	56
4.5.2 Implikasi Praktis.....	58
BAB V PENUTUP	60
5.1 Rangkuman.....	60

5.2 Simpulan.....	61
5.3 Saran.....	61
DAFTAR RUJUKAN	63
LAMPIRAN	67



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Kerja	23
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Variabel Bebas	24
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	25
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	27
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif	35
Tabel 4.2 Uji Asumsi Klasik	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	19
------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-kisi Instrumen	67
Lampiran 2. Instrumen Pengumpulan Data.....	68
Lampiran 3. Hasil Penelitian.....	71
Lampiran 4. Hasil Pengujian Asumsi.....	77
Lampiran 5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	79
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian	81

