

**PENGARUH PERSEPSI GAYA KEPEMIMPINAN DAN  
KOMUNIKASI TERTULIS TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN  
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**MIDYA KARUNIA FULATIKA**

**NIM : 20131221030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2017**

**PENGARUH PERSEPSI GAYA KEPEMIMPINAN DAN  
KOMUNIKASI TERTULIS TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN  
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**MIDYA KARUNIA FULATIKA**

**NIM : 20131221030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2017**

**PENGARUH PERSEPSI GAYA KEPEMIMPINAN DAN  
KOMUNIKASI TERTULIS TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN  
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi  
Salah satu persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi



**OLEH :**

**MIDYA KARUNIA FULATIKA**

**NIM : 20131221030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2017**

## **PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Midya Karunia Fulatika

NIM : 20131221030

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiat, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,

Midya Karunia Fulatika

## HALAMAN PERSEMBAHAN

يُه بِالْعِلْمِ مَنْ أَرَادَ الدُّنْيَا فَعَلَيْهِ بِاَلْعِلْمِ ، وَمَنْ أَرَادَ الْآخِرَةَ فَعَلَيْهِ بِالْعِلْمِ ، وَمَنْ أَرَادَهُمَا فَعَلِ

“Barang siapa yang menghendaki kehidupan dunia maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barang siapa yang menghendaki kehidupan Akherat, maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barang siapa menghendaki keduanya maka wajib baginya memiliki ilmu”. (HR. Turmuzi)

*Skripsi ini penulis persembahkan untuk*

Kedua orang tua yang sangat saya sayangi,  
Keluargaku,  
sahabat-sahabatku,  
Beserta almamaterku Universitas Muhammadiyah  
Surabaya

**PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI GAYA KEPEMIMPINAN DAN  
KOMUNIKASI TERTULIS TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN  
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

**Oleh :**

**MIDYA KARUNIA FULATIKA**

**NIM : 20131221030**

**Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan :**

**Surabaya, 22 Agustus 2017**

**Dosen Pembimbing I,**

**Dosen Pembimbing II,**

**Dr. Siti Maro'ah, M.Pd**

**Rina Maretasari, SM.,M.SM**

**Mengetahui,  
Kaprodi Manajemen**

**Anita Roosmawarni, SE., M.SE**

**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

**Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji**

**Judul : PENGARUH PERSEPSI GAYA KEPEMIMPINAN DAN  
KOMUNIKASI TERTULIS TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN  
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

**Nama : Midya Karunia Fulatika**

**NIM : 20131221030**

**Program Studi : Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Surabaya**

**Pada Hari/Tanggal : Kamis / 24 Agustus 2017**

**Pukul : ..... WIB sampai dengan ..... WIB**

**Komisi Penguji terdiri dari :**

**Ketua Penguji :**

**Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si**

**Anggota**

**Anggota**

**Dr. Siti Maro'ah, M.Pd**

**Rina Maretasari, SM., M.SM**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Kaprodi Manajemen**

**Dr. Anna Marina, SE., M.Si., Ak., CA**

**Anita Roosmawarni, SE., M.SE**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Tertulis Terhadap Loyalitas Karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya” dengan baik, serta sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang mengantarkan pada sebuah kehidupan yang penuh keselamatan di dunia dan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini penulis lakukan guna melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Penulis menyadari terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, petunjuk dan saran dari semua pihak.

Untuk itu, penulis dengan kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dr. Anna Marina, SE., M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Maro'ah, M.Pd selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta sebagai Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya



untuk arahan, bimbingan, petunjuk, dan nasehat dalam proses pembuatan skripsi sampai akhir.

4. Ibu Rina Maretasari, SM.,M.SM selaku Dosen Pembimbing II yang juga meluangkan waktunya untuk arahan, bimbingan, petunjuk, dan nasehat dalam proses pembuatan skripsi sampai akhir.
5. Bapak Dr. Didin Fatihudin, SE.,M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, masukan dalam skripsi ini.
6. Ibu Anita Roosmawarni, SE.,M.SE selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan seluruh staf pengajaran Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
8. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang telah mengizinkan sebagai objek penelitian serta semua bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Ayahanda Hanis Pramudya dan Ibunda Nurmiarsih (Alm) yang telah banyak memberikan do'a, dukungan, semangat, dorongan moril maupun material dengan tulus dan ikhlas hingga terselesainya skripsi ini.
10. Muhamad Iqbal yang telah menemani pada saat bimbingan, memberikan semangat, dan dukungan kepada penulis untuk tidak cepat berputus asa dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Sahabatku khususnya Anggia Sartika Dewi, AMD.Keb yang telah memberikan semangat, menemani pada saat bimbingan, dan kata-kata bijaknya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Kakak-kakak kelas Manajemen Fakultas Ekonomi khususnya (Sanita Anggraini, SE, dan Zariyah Isnaini Fadilah, SE) terima kasih atas bantuannya selama ini, dukungan, dan semangat kalian yang membuat penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih buat kalian semua.
14. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak baik yang disebutkan maupun yang tidak tersebut hingga penyusunan skripsi ini dapat selesai pada waktunya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini. Harapan penulis semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Surabaya, 21 Agustus 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul Dalam 1 .....	i
Halaman Judul Dalam 2 .....	ii
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Halaman Persetujuan Untuk Ujian Skripsi .....	v
Halaman Pengesahan Panitia Penguji .....	vi
Abstrak .....	vii
<i>Abstract</i> .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	8
1. Organisasi .....	8
2. Kepemimpinan .....	9
a. Pengertian Kepemimpinan .....	9
b. Gaya Kepemimpinan .....	9
c. Teori Kepemimpinan .....	13
d. Tugas Kepemimpinan .....	13
3. Komunikasi .....	14
a. Komunikasi Lisan .....	14
b. Komunikasi Tertulis .....	15

c. Proses Komunikasi .....	17
d. Arus Komunikasi .....	18
4. Persepsi Karyawan .....	19
5. Perilaku Karyawan .....	20
6. Hubungan Antara Persepsi dan Perilaku Karyawan .....	20
7. Loyalitas Karyawan .....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Konseptual .....	26
D. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	29
B. Identifikasi Variabel .....	29
C. Definisi Operasional Variabel .....	31
D. Teknik Pengumpulan Data .....	32
E. Populasi dan Sampel .....	34
F. Teknik Pengolahan Data .....	34
G. Analisis Data .....	35
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	36
3. Uji Asumsi Klasik .....	37
4. Uji F dan Uji T .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	40
1. Sejarah Perusahaan .....	40
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	44
3. Struktur Organisasi .....	44
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	47
C. Pengujian Instrumen Penelitian .....	52
D. Analisis Data Hasil Penelitian .....	54
E. Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
F. Pengujian Hipotesis .....	60
G. Pembahasan .....	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan ..... 66

B. Saran ..... 67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
4.4 Hasil Validitas .....	52
4.5 Hasil Reliabilitas .....	53
4.6 Uji Multikolienritas .....	54
4.7 One-Sample Kolmogorov-Sminorvov Test .....	55
4.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.9 Koefisien Determinasi.....	60
4.10 Uji F .....	61
4.11 Uji T .....	62

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual .....	26
2.2 Struktur Organisasi .....	44
2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
2.4 Normal Probability Plot .....	56
2.5 Histogram .....	57
2.6 Uji Heterokidastisitas .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner.....
2. Data Tabulasi Jawaban Responden .....
3. Hasil Pengolahan SPSS .....
4. Tabel r, Tabel t, dan Tabel F.....



## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. (2012). *Leadership: Ilmu Dan Seni Kepemimpinan*. Banjarmasin: Mitra Wacana Media.
- Billy, K. (2015). Pengaruh *Leader Member Exchange* Dan Budaya Perusahaan Terhadap Loyalitas Karyawan PT Square Group.
- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*. Jakarta: Kencana
- Dubrin, A. J. (2006). *Leadership (Terjemahan). Edisi Ketiga*. Jakarta: CV Prenada Media.
- Fatihuddin, D. (2015). *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi Manajemen, dan Akuntansi Dari Teori Ke Praktek*. Zifatama Publishop: Sidoarjo.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R.W dan M. (2011). *Organizational Behavior. 10<sup>th</sup> Edition. Cengage Learning*.
- Hasibuan, M. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia. . Cetakan 9*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_ . (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_ . (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- John, J. (2006). *Human Resource Management, alih bahasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Judge dan Robbins, Stephen P, dkk. (2013). *Organizational Behavior Edition 15. New Jersey: Pearson Education*.
- Kartono, K. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Karyoto. (2015). *Dasar-dasar Manajemen: Teori, Definisi Dan Konsep*. Pekalongan: ANDI Yogyakarta.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Northouse, G. (2013). *Kepemimpinan, Teori dan Praktik, Edisi Keenam*. Jakarta: PT Indeks.
- Pasolong, H. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Purwono. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Perhubungan Dan Lalu Lintas Angkutan Jalan Provinsi Jawa Timur. Surabaya: Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Rakhmat, J. (2007). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Regina, A. (2010). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Sinar Santosa Perkasa Banjarnegara.
- Riswandi. (2009). *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Riyanto, B. (2011). *Dasar-dasar Pembelajaran Perusahaan. Edisi Keempat*. Yogyakarta: BPFE.
- Robbins, Stephen. P. (2006). *Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan). Edisi Bahasa Indonesia*. Klaten: PT Intan Sejati.
- Samsudin, S. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: CV Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Dan Komponen Terkait Lainnya*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, P. Sondang. (2005). *Fungsi-fungsi Manajemen Komunikasi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.
- Supardo, Susilo dan Bernardine R.Wijaya. (2006). *Kepemimpinan Dasar-dasar dan Pengembangannya*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Supriyanto. (2009). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Indeks.
- Suranto, A W. (2010). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwatno, dan Priansa. D. (2011). *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2010). *Kepemimpinan Dan Manajemen Devisi Buku Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT. Raja Grafinda Persada.
- Tommy, S. (2011). *Pengantar Teori Dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.