

**PENGARUH *HORIZONTAL INFORMAL COMMUNICATION*,
ORGANIZATIONAL INTEGRATION DAN *PERSONAL
FEEDBACK* TERHADAP KEPUASAN KERJA
(Studi Pada RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Bagian**

Departemen Lab. Patologi Anatomi)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk Menempuh Ujian Akhir Program Strata (S1)

Program Studi Manajemen STIE STAN – Indonesia Mandiri

Disusun Oleh :

FIRDA NOVIANTI

381762004



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STAN – INDONESIA MANDIRI

BANDUNG

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH *HORIZONTAL INFORMAL COMMUNICATION, ORGANIZATIONAL INTEGRATION* DAN *PERSONAL FEEDBACK* TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI PADA RSUP DR. HASAN SADIKIN BANDUNG BAGIAN DEPARTEMEN LAB. PATOLOGI ANATOMI)

Penulis : Firda Novianti

NIM : 381762004

Bandung, Juni 2020

Mengesahkan,

Ketua Program Studi,

Dosen Pembimbing,

Evan Jaelani, S.T., M.M.

Dr. Ivan Aries Setiawan, M.M.

NIDN. 0420058401

NIDN. 0413056604

Mengetahui

Wakil Ketua I,

(Patah Herwanto, S.T., M.Kom.)

LEMBAR PERNYATAAN PLAGIARISME

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Firda Novianti

Nim : 381762004

Jurusan : Manajemen S1

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :
“PENGARUH *HORIZONTAL INFORMAL COMMUNICATION, ORGANIZATIONAL INTEGRATION* DAN *PERSONAL FEEDBACK* TERHADAP KEPUASAN KERJA (STUDI PADA RSUP DR. HASAN SADIKIN BANDUNG BAGIAN DEPARTEMEN LAB. PATOLOGI ANATOMI)”

Adalah karya ilmiah yang disusun sendiri oleh penandatangan dan bukan plagiat atas penulisan dan penelitian lain.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bila mana diperlukan.

Bandung, Juni 2020

Yang membuat Pernyataan

Firda Novianti

381762004

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENGARUH *HORIZONTAL INFORMAL COMMUNICATION*, *ORGANIZATIONAL INTEGRATION* DAN *PERSONAL FEEDBACK* TERHADAP KEPUASAN KERJA

(Studi Pada RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Bagian Departemen Lab.

Patologi Anatomi)

Oleh :

Firda Novianti

381762004

Telah melakukan sidang tugas akhir pada hari , Juni 2020 dan tidak ada revisi.

Bandung, Juni 2020

Menyetujui

No	Nama		Tanda Tangan
1	Dr. Ivan A. Setiawan, M.M.	Pembimbing	
2	Evan Jaelani, S.T., M.M.	Penguji 1	
3	Novi Rukhviyanti, S.T., M.Si.	Penguji 2	

ABSTRAK

Penelitian ini memahami kepuasan kerja berdasarkan dimensi dari kepuasan komunikasi tersusun atas dimensi-dimensi *organizational integration*, *horizontal informal communication*, dan *personal feedback*. Penelitian ini mengkaji ulang keberadaan tiga dimensi dengan menggunakan metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda serta menghubungkannya dengan kepuasan kerja. Subjek adalah 60 responden yang berada di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab Patologi Anatomi. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dimensi *horizontal informal communication* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dimensi lainnya mencakup *organizational integration* dan *personal feedback* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci: kepuasan komunikasi, kepuasan kerja, regresi berganda.

ABSTRACT

This study understands job satisfaction based on the dimensions of communication satisfaction composed of dimensions of organizational integration, horizontal informal communication, and personal feedback. This study reviews the existence of three dimensions using data analysis methods used are descriptive analysis and multiple regression analysis and relate it to job satisfaction. The subjects were 60 respondents who were in RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Departement Lab Patologi Anatomi. Hypothesis testing shows that the horizontal dimension of informal communication has a positive effect on job satisfaction. Other dimensions including organizational integration and personal feedback do not significantly influence job satisfaction.

Keywords : *communication satisfaction, job satisfaction, multiple regression*

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur semoga selalu terlimpah kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena berkat karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa shalawat serta salam semoga selalu terlimpah kepada Nabi Muhammad Shalallahu alaihi Wasallam, kepada para keluarga dan sahabat serta seluruh umat muslim di seluruh dunia.

Skripsi yang penulis teliti dengan judul “**Pengaruh *Horizontal Informal Communication, Organizational Integration, dan Personal Feedback Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab Patologi Anatomi)***” ini membahas mengenai pentingnya pengelolaan kepuasan komunikasi di suatu perusahaan, dimana diharapkan mampu meningkatkan kepuasan kerja pada suatu perusahaan, Khususnya perusahaan yang penulis teliti yaitu di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, dibuktikan dengan hasil penelitian dengan menggunakan metode *non probability sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi berganda menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *horizontal informal communication* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari adanya ketidak sempurnaan akibat masih kurangnya pengalaman dan pengetahuan penulis, karena itu penulis memohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis pun dengan senang hati menerima kritik dan saran dari pembaca sekalian.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapatkan

bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan secara materi maupun bantuan secara dukungan moril. Maka atas bantuan tersebut, dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah penulis untuk menyampaikan banyak-banyak ucapan terima kasih kepada:

1. Yang Terhormat Bapak Dr. Ivan Aries Setiawan, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, ilmu yang sangat berharga serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Evan Jaelani, S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung.
3. Bapak Dr. Chairuddin, Ir.,M.M., M.T. selaku ketua STMIK dan STIE STAN Indonesia Mandiri.
4. Bapak Ferdiansyah, S.E., M.Ak. selaku Ketua Yayasan Indonesia Mandiri.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung
6. Kepala dan seluruh Staf Administrasi, BAAK, BAUKEE, Perpustakaan, dan Karyawan STIE STAN- Indonesia Mandiri Bandung
7. Manajemen, Dokter dan seluruh karyawan RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung atas dukungan dan bantuan informasi serta data-data yang diperlukan oleh penulis.
8. Mamah terhebat, selalu memberikan semangat, keceriaan, dana, moril dan materil, serta do'an nya yang tidak ada hentinya untuk penulis.
9. Kake dan Nene yang saya cintai yang sudah memberikan do'a, semangat dan keceriaan yang tidak bisa dilupakan.
10. Keluarga besar Uwa yang selalu memberi dukungan serta do'a dalam kelancaran perkuliahan.
11. Teman-teman seperjuangan di STIE STAN – Indonesia Mandiri Bandung, Ilham Hediensyah, Yusup Maulana, Devi Lestari dan yang lainnya, atas waktu dan kebersamaan yang tak akan pernah terlupakan ini.

12. Seluruh Mahasiswa/Mahasiswi STMIK dan STIE STAN Indonesia Mandiri angkatan 2018, 2019 dan 2020 yang selalu memberikan inspirasi dan semangat bagi penulis.

13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga semua amal baik yang telah di berikan akan menjadi pahala dan mendapat balasan berlipat dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Aamiin. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian.

Bandung, Juni 2020

Penulis,

Firda Novianti

381762004

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.4.1. Kegunaan Teoritis	7
1.4.2. Kegunaan Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA TEORITIS, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.2. Komunikasi.....	9
2.2.1. Pengertian Komunikasi.	9
2.3. Kepuasan Komunikasi.....	10
2.3.1. Pengertian Kepuasan Komunikasi	10
2.3.2. Faktor Kepuasan Komunikasi	12
2.4. Dimensi Kepuasan Komunikasi	13
2.4.1. Pengertian <i>Horizontal Informal Communication</i>	15
2.4.1.1. Tujuan <i>Horizontal Informal Communication</i>	17
2.4.1.2. Indikator <i>Horizontal Informal Communication</i>	18
2.4.2. Pengertian <i>Organizational Integration</i>	18
2.4.2.1. Koordinasi Integrasi	19

2.4.2.2.Indikator Organizational Integration	20
2.4.3.Pengertian <i>Personal feedback</i>	20
2.4.3.1. Komponen <i>Personal feedback</i>	21
2.4.3.2. Indikator <i>Personal feedback</i>	21
2.5. Kepuasan Kerja	22
2.5.1.Pengertian Kepuasan Kerja	22
2.5.2.Dimensi kepuasan Kerja	22
2.5.3.Faktor Mempengaruhi Kepuasan Kerja	23
2.5.4.Hal Mempengaruhi Kepuasan Kerja	24
2.5.5.Indikator Kepuasan Kerja	25
2.6. Penelitian Sebelumnya.....	26
2.6.1.Pengaruh <i>Horizontal Informal Communication</i> Terhadap Kepuasan Kerja	26
2.6.2.Pengaruh <i>Organizational Integration</i> Terhadap Kepuasan Kerja	26
2.6.3.Pengaruh <i>Personal Feedback</i> Terhadap Kepuasan Kerja.....	27
2.7. Kerangka Teoritis	27
2.8. Model Analisis	28
2.8.1.Hipotesis.....	28
BAB III.OBJEK DAN METODE PENELITIAN	29
3.1. Objek Penelitian	29
3.2. Lokasi Penelitian.....	29
3.2.1.Sejarah RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.....	29
3.3.Metode Penelitian	30
3.3.1.Unit Penelitian.....	31
3.3.2.Sampel dan Populasi	31
3.3.2.1.Sampel.....	31
3.3.2.2.Populasi	31
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel dan Penentuan Ukuran Sampel	32
3.3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel	32
3.3.4.Teknik Pengumpulan Data.....	32

3.3.5. Jenis Sumber Data.....	33
3.3.6. Oprasional Varibel	34
3.3.7. Instrumen Pengukuran	36
3.3.8. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran	37
3.3.8.1. Uji Validitas	37
3.3.8.2. Uji Reabilitas.....	38
3.3.9. Teknik Analisis Statistik Deskriptif	39
3.3.10. Rata-Rata dan Deviasi Standar.....	41
3.3.10.1. Analisis Korelasi	41
3.3.11. Pengujian Hipotesis.....	42
3.3.11.1. Kofisien Determinasi	44
BAB IV .HASIL PENELITIAN DAN SARAN	45
4.1. Profil Responden.....	45
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Status Martital	46
4.1.4. Profil Responden Berdasarkan Status Propesi	47
4.1.5. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
4.1.6. Profil Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	48
4.2. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran	48
4.2.1. Uji Validitas	49
4.2.2. Uji Reabilitas.....	51
4.3. Tanggapan Respdnen	52
4.3.1. Tanggapan Responden terhadap <i>Horizontal Informal</i> <i>Communication</i>	53
4.3.2. Tanggapan Responden terhadap <i>Organizational Integration</i>	56
4.3.3. Tanggapan Responden terhadap <i>Personel Feedback</i>	59
4.3.4. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Kerja.....	62
4.4. Rata-rata Deviasi Standar dan Korelasi antar Variabel.....	64
4.4.1. Rata-rata dan Deviasi standar.....	64

4.4.2.Korelasi antar Variabel	65
4.5.Pengujian Hipotesis.....	66
4.5.1.Koefisien Determinasi.....	68
4.6. Pembahasan Implikasi dan Keterbatasan	68
4.6.1.Pembahasan	68
4.6.2.Implikasi.....	71
4.6.2.1.Implikasi Teoritis	71
4.6.2.2.Implikasi Praktis	72
4.6.3. Keterbatasan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1.KESIMPULAN	74
5.2.Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Oprasional Variabel.....	35
Tabel 3.2. Skala Pengukuran Variabel	36
Tabel 3.3. Kriteria Pengukuran Variabel.....	40
Tabel 4.1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2. Profil Responden berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3. Profil Responden berdasarkan Status Marital	46
Tabel 4.4. Profil Responden berdasarkan Profesi	47
Tabel 4.5. Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel 4.6. Profil Responden berdasarkan Lama Bekerja.....	48
Tabel 4.7. Uji Validitas <i>Horizontal Informal Communication</i>	49
Tabel 4.8. Uji Validitas <i>Organizational Integration</i>	49
Tabel 4.9. Uji Validitas <i>Personal Feedback</i>	50
Tabel 4.10. Uji Reabilitas.....	51
Tabel 4.11. Kriteria Pengukuran Variabel	52
Tabel 4.12. Kabar Selentingan.....	53
Tabel 4.13. Komunikasi antar Karyawan	53
Tabel 4.14. Sejauh mana praktek komunikasi	54
Tabel 4.15. Komunikasi informal yang aktif dan akurat.....	55
Tabel 4.16 Resume Total Skor <i>Horizontal Informal Communication</i>	55
Tabel 4.17 .Tanggapan Responden Terhadap <i>Organizational Integration</i>	56
Tabel 4.18. Informasi mengenai kebijakan dan tujuan	57
Tabel 4.19. Informasi mengenai persyaratan dalam pekerjaan.	57
Tabel 4.20 .Informasi mengenai gaji dan tunjangan.	58

Tabel 4.21 Resume Total Skor <i>Organizational Integration</i>	58
Tabel 4.22. Informasi mengenai perbandingan pekerjaan..	59
Tabel 4.23. Informasi bagaimana anda di evaluasi.	60
Tabel 4.24. Informasi mengenai masalah dalam pekerjaan	60
Tabel 4.25. Pengetahuan atasan mengenai masalah yang di hadapi oleh karyawan	61
Tabel 4.26 Resume Total skor <i>Personal feedback</i>	62
Tabel 4.27 Tingkat kepuasan kerja secara umum	63
Tabel 4.28 Resume Total Skor Kepuasan Kerja	63
Tabel 4.29 Statistik Deskriptif.....	64
Tabel 4.30 Korelasi Antar Variabel	65
Tabel 4.31 Uji-t	66
Tabel 4.34 Koefisien Determinasi.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Model Proses Komunikasi	11
Gambar 2.2.Model Analisis Penelitian	27
Gambar 3.1 Model Analisis	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Daftar Riwayat Hidup.....	80
Lampiran 2 :Kuesioner.....	81
Lampiran 3 : Tanggapan Responden.....	84
Lampiran 4 :Uji Validitas dan Reabilitas.....	90
Lampiran 5 :Statistik Deskriptif dan korelasi antar Variabel.....	93
Lampiran 6: Uji Regresi.....	94

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Globalisasi perekonomian membawa tantangan baru bagi organisasi untuk tetap bertahan hidup dalam persaingan yang makin kompetitif. Organisasi bisnis maupun organisasi non bisnis dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang kompeten yang mampu menjalankan dan menyelesaikan tugas dan kewajibannya secara lebih baik. Organisasi harus menyadari bahwa makin kompetitifnya lingkungan bisnis mereka memerlukan pembelajaran yang lebih efektif, pemerdayaan karyawan, dan komitmen yang lebih besar dari setiap orang yang terlibat dalam organisasi. Perusahaan harus memahami bahwa kunci untuk meraih kinerja perusahaan yang lebih baik adalah komunikasi (Nurohim *et al.*, 2009).

Dalam organisasi atau perusahaan, komunikasi merupakan peranan yang penting karena tanpa adanya komunikasi, kegiatan organisasi tidak akan berjalan dengan lancar. Maka dengan adanya komunikasi dalam suatu organisasi dapat mengetahui suatu kepribadian masing-masing, baik terhadap pimpinan maupun karyawan yang terkadang mempunyai suatu persepsi, keinginan dan kebutuhan yang berbeda. Maka perlu bagi atasan untuk menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan karyawan dan juga sesama karyawan agar adanya rasa nyaman bagi karyawan untuk bekerja dan menimbulkan kepuasan dalam bekerja (Revany, 2015).

Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam usaha peningkatan kemampuan sumber daya manusia suatu organisasi, karena dengan kepuasan kerja yang dirasakan maka seorang karyawan mampu bekerja secara optimal (Nilvia, 2002). (Robbins dan Judge, 2003) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum individu pada pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dengan banyaknya yang pekerja yakini seharusnya diterima.

Menurut (Robbins: 46), lazimnya seseorang melakukan pekerjaan di dalam suatu organisasi bertujuan untuk mendapatkan kepuasan kerja. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki disiplin kerja serta loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya, karyawan akan lebih bertanggung jawab dengan pekerjaannya dan membawa dampak atas perasaan positif tentang pekerjaannya ke luar dari lingkungan pekerjaan (Robbins, 2015).

Pimpinan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memahami mengenai manfaat kepuasan kerja. Survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan merasa kurang puas. Sebagai contoh komunikasi, peneliti mengamati dari segi tingkat karyawan baik perawat, pihak manajemen dan staf lainnya, terkadang mereka kurang berinteraksi dan masih terjadi adanya kesenjangan berkomunikasi antara atasan dan bawahan, seperti terjadinya kesalah pahaman dalam memberikan informasi. Maka, perlu mengetahui arus komunikasi yang baik, agar karyawan mendapatkan kepuasan dalam bekerja.

Memahami pentingnya kepuasan kerja bagi organisasi, para ahli menetapkan sejumlah faktor penting yang dianggap dapat menentukan kepuasan kerja diantaranya komunikasi. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain, baik dalam kehidupan sehari-hari, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada, tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi, terdapat berbagai konsep komunikasi diantaranya kepuasan komunikasi (Savira, 2017).

Menurut Down dan Hazen (1977) kepuasan komunikasi organisasi adalah keadaan emosional yang menyenangkan bagi karyawan dalam memandang komunikasi perusahaan untuk meningkatkan kemampuan kerja mereka. Meskipun kepuasan komunikasi terlihat bertumpang-tindih dengan iklim komunikasi, kepuasan komunikasi ini cenderung memperkaya gagasan iklim dengan menyoroti tingkat individu dan pribadi.

Downs dan Hazen (1977) mendefinisikan *horizontal informal communication* menyangkut sejauh mana komunikasi horisontal dan informal akurat dan bebas mengalir. Selanjutnya *organizational integration* mengacu pada kepuasan yang dimiliki karyawan berkaitan dengan informasi yang mereka terima tentang organisasi dan lingkungan kerja langsung termasuk kebijakan antar departemen dan rencana kebutuhan individu, pekerjaan masing-masing individu dan tanggung jawab, dan berita tentang rekan kerja dan pribadi lainnya (Down dan Hazen, 1977). Lebih lanjut lagi Down dan Hazen (1977) mendefinisikan *personal feedback* mendeskripsikan keinginan karyawan untuk mengetahui bagaimana mereka dievaluasi dan bagaimana kinerja mereka dinilai.

Terdapat sejumlah penelitian yang mengkaji keterkaitan antara *horizontal informal communication* dengan kepuasan kerja. Arik (2018) menemukan bahwa *horizontal informal communication* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Namun, penelitian Degroote *et al.*, (2018) menunjukkan hasil yang berbeda, dimana *horizontal informal communication* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penelitian lain dilakukan untuk mengkaji pengaruh *organizational integration* terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian Abdullah *et al.*, (2014) menyatakan *organizational integration* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja, akan tetapi terdapat hasil penelitian yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Vandijck *et al.*, (2018) menunjukkan bahwa *organizational integration* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Untuk dimensi ke tiga yaitu *personal feedback* hasil penelitian Purtanto (2017) menunjukkan bahwa *personal feedback* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Namun Mariman *et al.*, (2018) menemukan bahwa *personal feedback* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan inkonsistensi diatas penulis melihat adanya perbedaan hasil penelitian yang telah dilakukan. Oleh karena itu hasil analisis diatas, penulis ingin mengkaji ulang pengaruh *horizontal informal communication*, *organizational integration* dan *personal feedback* terhadap kepuasan. Maka dari itu penulis menetapkan judul **“Pengaruh Horizontal Informal Communication, Organizational Integration dan Personal Feedback Terhadap Kepuasan Kerja**

di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung Bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat di identifikasikan permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Bagaimana *horizontal informal communication* menurut persepsi responden di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi?
2. Bagaimana *organizational integration* menurut persepsi responden di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi?
3. Bagaimana *personal feedback* menurut persepsi karyawan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi?
4. Bagaimana kepuasan kerja menurut persepsi karyawan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi?
5. Apakah *communication horizontal informal* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi?
6. Apakah *organizational integration* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi?

7. Apakah *personal feedback* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang *horizontal informal communication* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi
2. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang *organizational integration* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi
3. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang *personal feedback* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi
4. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kepuasan kerja di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi
5. Untuk mengetahui apakah *horizontal informal communication* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi.
6. Untuk mengetahui apakah *organizational integration* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi

7. Untuk mengetahui apakah *personal feedback* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab. Patologi Anatomi.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat praktis dan teoritis khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan dan membutuhkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Secara terperinci manfaat penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi untuk dapat menambah ilmu pengetahuan serta sebagai dokumentasi dalam upaya pengembangan keilmuan dan sebagai tambahan referensi untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan bagaimana dan seberapa besar *horizontal informal communication, organizational integration* dan *personal feedback* terhadap kepuasan kerja.

1.4.2. Kegunaan praktis

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi piha-pihak berikut:

1. Untuk Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan pada bidang ilmu sumber daya manusia, khususnya masalah yang diteliti, yaitu

horizontal informal communication, organizational integration, personal feedback dan kepuasan kerja.

2. Untuk RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Untuk dapat mengetahui pengaruh *horizontal informal communication, organizational integration* dan *personal feedback* yang dilakukan di rumah sakit dalam melakukan komunikasi dan untuk menjalin komunikasi yang baik agar dapat memberikan kepuasan kerja bagi karyawan.

3. Untuk STIE STAN-Indonesia Mandiri

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan kontribusi pemikiran bagi yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut sebagai bahan tambahan referensi terutama bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *horizontal informal communication, organizational integration, personal feedback* dan kepuasan kerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka

Pada tinjauan pustaka ini, penulis memaparkan konsep-konsep berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Konsep-konsep serta studi-studi sebelumnya mengenai keterkaitan antara *horizontal informal communication*, *organizational integration* dan *personal feedback* dengan kepuasan kerja.

2.2. Komunikasi

2.2.1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses yang menggambarkan siapa mengatakan apa dengan cara apa, kepada siapa dengan efek apa (Suprpto, 2009), komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain, baik dalam kehidupan sehari-hari, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Komunikasi juga merupakan hal yang mengikat kesatuan organisasi. Melalui komunikasi, organisasi merespon dan mengimplementasikan perubahan organisasi serta mengkoordinasikan aktivitas organisasi (Khomsahrial, 2011: 6). Komunikasi membantu individu dan kelompok mengkoordinasikan kegiatan untuk mencapai tujuan, dan sangat penting dalam sosialisasi, pengambilan keputusan, pemecahan masalah dan proses manajemen perubahan. (Robbins, 2002: 7) menegaskan bahwa komunikasi juga harus dapat dipahami,

oleh karenanya komunikasi harus menyertakan keduanya, yaitu penyampaian dan pemahaman arti. Komunikasi merupakan unsur yang penting dalam kehidupan organisasi, baik ditinjau dari segi proses administrasi dan manajemen maupun keterlibatan semua pihak di dalam suatu organisasi (Goenawan, 2017).

2.3. Kepuasan Komunikasi

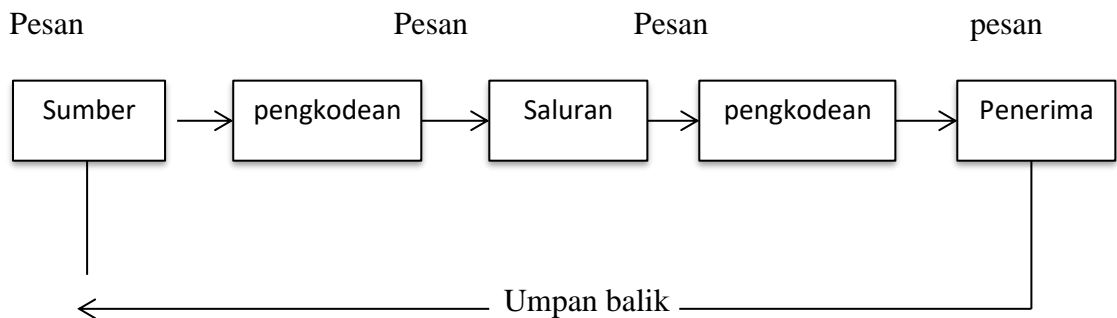
2.3.1. Pengertian Kepuasan Komunikasi

Kepuasan komunikasi dapat terjadi melalui komunikasi yang efektif, yaitu jika setiap pesan yang disampaikan dalam organisasi dapat diterima dengan baik oleh karyawan-karyawannya (Mulyana, 2018). Menurut Pace dan Faules dalam Savira (2006), kepuasan komunikasi adalah keseluruhan tingkat kepuasan yang dirasakan pegawai dalam lingkungan total komunikasinya. Kepuasan adalah suatu konsep yang biasanya berkenaan dengan kenyamanan, jadi kepuasan dalam komunikasi berarti merasa nyaman dengan pesan-pesan, media dan hubungan-hubungan dalam organisasi

Menurut Down dan Hazen kepuasan komunikasi organisasi adalah keadaan emosional yang menyenangkan bagi karyawan dalam memandang komunikasi perusahaan untuk meningkatkan kemampuan kerja mereka. Meskipun kepuasan komunikasi terlihat bertumpang-tindih dengan iklim komunikasi, kepuasan komunikasi ini cenderung memperkaya gagasan iklim dengan menyoroti tingkat individu dan pribadi .

Proses umum komunikasi menurut Gibson dalam Ibrahim (2001) terdiri lima unsur yaitu: komunikator, pesan, perantara, penerima, dan umpan balik. Sedangkan menurut para ahli lain seperti Berlo dalam Ibrahim (2001)

menggambarkan proses komunikasi terdiri atas tujuh bagian, yaitu : sumber komunikasi, pengkodean, pesan, saluran, pengkodean, dan umpan balik model ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Model proses komunikasi

Sumber: Berlo (2001)

Sumber mengawali suatu pesan dengan pengkodean suatu pikiran. Dalam hal ini terdapat empat kondisi yang mempengaruhi pesan terkode: keterampilan, sikap, pengetahuan, dan sistem sosial budaya. Pesan, merupakan hasil proses pembuatan berita. Tujuan komunikator sumber diungkapkan dalam bentuk pesan baik secara lisan verbal atau tulisan nonverbal. Saluran atau perantara adalah medium lewat mana pesan itu berjalan. Medium dipilih oleh sumber, yang menentukan saluran mana yang formal dan mana yang informal. Saluran formal ditetapkan oleh organisasi; saluran itulah yang meneruskan pesan mengenai kegiatan anggota yang bertalian dengan pekerjaan. Penerima merupakan arah pesan itu. Tetapi sebelum pesan dapat diterima, simbol-simbol harus diterjemahkan ke dalam suatu ragam yang dapat dipahami oleh si penerima. terakhir dalam proses komunikasi adalah balikan *feedback* Berlo dalam Ibrahim (2001) menyatakan jika sumber komunikasi mendekodekan pesan yang dia kodekan, jika pesan itu dikembalikan ke dalam sistemnya, kita akan memperoleh

umpan balik. Umpan balik merupakan pengecekan mengenai berapa suksesnya kita dalam mentransfer pesan kita seperti dimaksudkan semula. Umpan balik menentukan apakah pesan itu telah dipahami (Ibrahim *et al.*, 2001).

2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Organisasi

Menurut Downs dan Hazen (1977) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan komunikasi di organisasi adalah sebagai berikut:

1. Prespektif organisasi, menggambarkan kepuasan komunikasi terhadap berbagai macam informasi mengenai organisasi secara keseluruhan.
2. Umpan balik personal, menyatakan bahwa karyawan memiliki hak untuk mengetahui bagaimana sistem penilaian kerja mereka dan bagaimana kinerja mereka diapresiasi oleh organisasi.
3. Integrasi organisasi, mengukur kepuasan komunikasi berdasarkan tingkatan masing-masing individu dalam menerima informasi yang penting tentang lingkungan kerja mereka
4. Komunikasi atasan, menyangkut aspek komunikasi baik keatas maupun kebawah dengan atasan.
5. Iklim Komunikasi, menggambarkan suatu komunikasi yang dilakukan pada semua level baik individu maupun organisasi
6. Komunikasi horisontal, menerbitkan kepuasan komunikasi pada penyimpanan informasi diantara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama.

7. Kualitas media, menjadi salahsatu pengukur kepuasan komunikasi karena merupakan sarana bagi informasi agar dapat diterima dengan baik oleh seorang anggota organisasi
8. Komunikasi bawahan, menyangkut aspek komunikasi baik ke atas maupun ke bawahan.
9. Komunikasi manajemen puncak, mengevaluasi komunikasi anantara manajemen puncak dengan anggota organisasi.
10. Komunikasi antar depeartemen, berkaitan dengan komunikasi yang dibutuhkan antara departemen satu dengan yag lain dalam organisasi untuk terciptanya efisiensi dalam pekerjaan

2.4. Dimensi Kepuasan Komunikasi

Down dan Hazen (1997) mengklasifikasikan dimensi yang terdapat dalam kepuasan kerja yaitu :

- a. *Communication climate*: Iklim komunikasi mengacu pada komunikasi pribadi dan juga komunikasi organisasi. Termasuk sejauh mana stimulasi komunikasi dan memotivasi karyawan untuk memenuhi tujuan organisasi dan sejauh mana itu membuat mereka mengidentifikasi diri dengan organisasi.
- b. *Supervisory communication*: Komunikasi dengan atasan mengacu pada sejauh mana atasan dipandang sebagai pendengar dan seberapa baik mereka memperhatikan karyawan, serta mengukur sejauh mana pengawas menawarkan bimbingan berkualitas dengan menyelesaikan masalah di tempat kerja.

- c. *Organizational integration*: mengacu pada kepuasan yang dimiliki karyawan berkaitan dengan informasi yang mereka terima tentang organisasi dan lingkungan kerja langsung. Ini termasuk kebijakan antar departemen dan rencana kebutuhan individu, pekerjaan masing-masing individu dan tanggung jawab, dan berita tentang rekan kerja dan pribadi lainnya.
- d. *Media quality*: mengacu pada apakah rapat telah diatur dengan baik, perintah ditulis dengan singkat dan jelas, serta jumlah komunikasi cukup.
- e. *Horizontal informal communication*: menyangkut sejauh mana komunikasi horisontal dan informal akurat dan bebas mengalir.
- f. *General organizational perspective*: perspektif organisasi umumnya dikaitkan dengan luasnya informasi tentang organisasi sebagai suatu keseluruhan bentuk luas informasi mengenai organisasi. Berkaitan dengan informasi seperti perubahan pada organisasi, kondisi keuangan, dan informasi tentang kebijakan dan tujuan organisasi.
- g. *Subordinate communication*: berfokus pada komunikasi bawahan. Hanya pekerja dalam kapasitas pengawasan menanggapi item ini yang meliputi respon komunikasi ke bawah dan sejauh mana bawahan memulai komunikasi ke atas.
- h. *Personal feedback*: mendeskripsikan keinginan karyawan untuk mengetahui bagaimana mereka dievaluasi dan bagaimana kinerja mereka dinilai.

Pada prakteknya hanya tiga dari delapan dimensi tersebut yang digunakan pada penelitian-penelitian mengenai kepuasan kerja yaitu *horizontal informal communication*, *organizational integration* dan *feedback*.

2.4.1. Pengertian *Horizontal Informal Communication*

Down dan Hazen (1977) mendefinisikan *horizontal informal communication* adalah menyangkut sejauh mana komunikasi horisontal dan informal akurat dan bebas mengalir. Menurut Pace dan Paules komunikasi horizontal adalah penyampaian informasi diantara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama (Sumana, 2018).

Arus komunikasi secara *horizontal communication* adalah pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi, pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal. Pesan ini biasanya berhubungan dengan tugas-tugas dan tujuan kemanusiaan seperti koordinasi pemecahan masalah, penyelesaian konflik dan saling memberikan informasi (Muhammad, 2002).

Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi diantara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama (Wayne, 2001).

Menurut Pace dan Faules dalam Prasetya *et al.*, (2018) bila anggota organisasi berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi, pengarahan arus informasi bersifat pribadi, disebut jaringan komunikasi informal. Komunikasi informal yaitu proses komunikasi dimana arus

informasinya sesuai dengan kepentingan kehendak masing-masing yang ada dalam organisasi tersebut.

Menurut Purwanto dalam Prasetya *et al.*, (2018) saluran komunikasi dalam organisasi ada dua yaitu saluran komunikasi formal dan informal. saluran komunikasi formal terdiri dari empat bagian yaitu:

1. Komunikasi dari Atas ke Bawah
2. Komunikasi dari Bawah ke Atas
3. Komunikasi Horizontal
4. Komunikasi Diagonal

Menurut Romli dalam Arik *et al.*, (2018) berpendapat bahwa komunikasi informal juga bagian penting dari aliran komunikasi organisasi. Bentuk dari komunikasi informal timbul dengan berbagai maksud yang meliputi antara lain:

1. Pemuasan kebutuhan-kebutuhan manusiawi, seperti kebutuhan untuk berhubungan dengan orang lain.
2. Perlawanan terhadap pengaruh pengaruh yang monoton atau membosankan.
3. Pemenuhan keinginan untuk mempengaruhi perilaku orang lain.
4. Pelayanan sebagai sumber informasi hubungan pekerjaan yang tidak disediakan saluran-saluran komunikasi formal.

2.4.1.1. Tujuan Komunikasi *Horizontal Informal Communication*

Menurut Pace dan Faules dalam Savira (2018) menyatakan tujuan komunikasi horizontal sebagai berikut:

1. Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan. Ide dari banyak orang biasanya akan lebih baik daripada ide satu orang. Oleh karena itu komunikasi horizontal sangatlah diperlukan untuk mencari ide yang lebih baik
2. Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan. Ide dari banyak orang biasanya akan lebih baik daripada ide satu orang. Oleh karena itu komunikasi horizontal sangatlah diperlukan untuk mencari ide yang lebih baik.
3. Memecahkan masalah yang timbul di antara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama. Dengan adanya keterlibatan dalam memecahkan masalah akan menambah kepercayaan dan moral para anggota.
4. Untuk memperoleh pemahaman bersama. Bila perubahan dalam suatu organisasi diusulkan, maka perlu ada pemahaman yang sama antara unit-unit organisasi atau anggota unit organisasi tentang perubahan ini. Untuk ini mungkin suatu unit dengan unit lainnya mengadakan rapat untuk mencari kesepakatan terhadap perubahan
5. Mengembangkan dukungan interpersonal. Karena sebagian besar dari waktu kerja karyawan berinteraksi dengan temannya, maka mereka memperoleh dukungan interpersonal dari temannya. Hal ini akan memperkuat hubungan diantara sesama karyawan dan akan membantu

kekompakan dalam kerja kelompok. Interaksi ini akan mengembangkan rasa sosial dan emosional karyawan.

Dapat diketahui bahwa komunikasi horizontal paling sering terjadi di suatu tempat seperti rapat komisi, interaksi, selama waktu istirahat, obrolan di telepon, memo dan catatan, kegiatan kegiatan sosial. Pesan dalam komunikasi ini bisa mengalir antar bagian. Komunikasi horizontal ini memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode dan masalah. Hal ini membantu organisasi untuk menghindari beberapa masalah, serta membangun semangat kerja dan kepuasan kerja (Muhamad, 2007).

2.4.1.2. Indikator *Horizontal Informal Communication*

Menurut Down dan Hazen (1977), Indikator *horizontal informal communication* adalah :

1. Sejauhmana kabar selentingan menjadi bagian dari aktivitas di perusahaan tempat bekerja
2. Sejauhmana komunikasi antar karyawan yang setara berlangsung dengan lancar
3. Sejauhmana praktek komunikasi dapat disesuaikan dalam keadaan darurat
4. Komunikasi informal yang aktif dan akurat

2.4.2. Pengertian *Organizational Integration*

Down dan Hazen (1997) mendefinisikan *organizational integration* mangacu pada kepuasan yang dimiliki karyawan berkaitan dengan informasi yang mereka terima tentang organisasi dan lingkungan kerja langsung. Ini termasuk kebijakan antar departemen dan rencana kebutuhan individu, pekerjaan masing-

masing individu dan tanggung jawab, dan berita tentang rekan kerja dan pribadi lainnya (Mulyana, 2016). Menurut Galbraith (2001) *organizational integration* adalah kualitas kolaborasi yang diantara departemen yang diperlukan untuk mencapai kesatuan usaha dengan lingkungan yang ada.

Integrasi dicapai melalui kekuatan kerja interdepartemen komite dan personal yang saling berhubungan untuk mengkoordinasikan aktivitas dari departemen yang saling tergantung. Mekanisme integrasi tersebut mengusulkan interaksi yang dapat membantu merekonsiliasikan persepektif yang berbeda dan mengembangkan kesatuan rencana dan strategi. Selain itu juga meningkatkan kesadaran bisnis dari manajer sistem informasi dan meningkatkan partisipasi top manajer dalam proses perencanaan sistem informasi (Latifah *et al.*, 2007).

2.4.2.1. Koordinasi Integrasi

Organizational integration adalah pengelompokan beberapa orang dalam suatu wadah yang tersusun dengan baik untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran bersama dalam suatu jaringan informasi (Kumorotomo, 2007)

Menurut Kumorotomo (2007) integrasi atau koordinasi dilakukan dengan cara berikut :

1. Formalisasi (Kebijakan, aturan, prosedur)
2. Sentralisasi (Fokus pembuat kebijakan)
3. Rentang kendali (mrbatasi jumlah karyawan yang harus diawasi)
4. Standarisai (Kerrja, keahlian , output)
5. Strategi organisasi
6. Usia dan besaran organisasi

7. Teknologi
8. Pengendalian.

2.4.2.2. Indikator *Organizational Integration*

Menurut Down dan Hazen (1977), Indikator *organizational integration* adalah :

1. Informasi mengenai kemajuan dalam pekerjaan
2. Informasi mengenai kebijakan dan tujuan departemen atau lingkungan kerja
3. Informasi mengenai persyaratan dalam pekerjaan
4. Informasi mengenai gaji dan tunjangan karyawan

2.4.3. Pengertian *Personal Feedback*

Down dan Hazen (1977) mendefinisikan *personal feedback* mendeskripsikan keinginan karyawan untuk mengetahui bagaimana mereka dievaluasi dan bagaimana kinerja mereka dinilai (Mulyana, 2005). Wexly *et al.*, (2005) menyatakan bahwa *personal feedback* adalah suatu tingkat dimana dalam menyelesaikan masalah aktivitas-aktivitas kerja yang di tuntut oleh pekerjaan memberikan konsekuensi pada karyawan mendapatkan informasi langsung dan jelas tentang efektivitas pelaksanaan kerjanya.

Feedback diberikan dengan sumber yang berbeda termasuk tugas itu sendiri, supervisor, karyawan dan dari perusahaan (dengan menggunakan *performance evaluation*) Vilijoen (2003). *Feedback* merupakan salastu bagian dari salahsatu proses komunikasi yang dapat menentukan atau tidaknya penyampaian pesan. Menurut Robbins (2003), penyusunan sasaran yang spesifik, *feedback* terhadap kemajuan ke arah sasran dan dorongan ke perilaku yang

diinginkan merangsang motivasi dan menuntut komunikasi. Komunikasi yang terjadi dalam kelompok itu merupakan mekanisme fundamental dimana para karyawan menunjukkan kekecewaan dan kepuasan. Oleh karena itu, komunikasi memfasilitasi pelepasan ungkapan emosi perasaan dan pemenuhan kebutuhan sosial

2.4.3.1. Komponen *Personal Feedback*

Menurut Mathis dan Jackson dalam Putranto (2014) bahwa secara umum terdapat 3 komponen sistem *feedback*, yaitu :

1. *Data*, merupakan informasi faktual yang mengacu pada suatu kegiatan atau peristiwa sehingga dapat memberikan informasi yang terpercaya sehingga memudahkan perusahaan apabila terjadi suatu peristiwa yang membutuhkan informasi yang cukup lengkap dan akurat
2. *Evaluation* atau *evaluasi*, yang bermanfaat bagi perusahaan pada saat melakukan penilaian, dengan didukung dengan data yang telah tersedia dari karyawan, supervisor ataupun dari pelanggan
3. *Action*, pengimplementasian dari evaluasi dengan didukung oleh data yang telah tersedia.

2.4.3.2. Indikator *Personal Feedback*

Menurut Down dan Hazen (1977), Indikator *personal feedback* adalah :

1. Informasi mengenai perbandingan pekerjaan dengan rekan kerja lainnya
2. Informasi mengenai bagaimana dievaluasi
3. Informasi tentang bagaimana masalah dalam pekerjaan ditangani

4. Pengetahuan dan pemahanan atasan mengenai masalah yang dihadapi oleh karyawan

2.5. Kepuasan Kerja

2.5.1. Pengerian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja (Tangkilisan, 2005). Berdasarkan Robbin (2003) kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyak ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima, kepuasan terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan karyawan; merupakan sikap umum yang dimiliki oleh karyawan yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan (Soegandhi, 2013).

Luthas (2006) kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaannya memberikan hal yang dinilai penting.

2.5.2. Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Smith dan Hulin dalam Hanafiah *et al.*, (2006) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk dapat mengungkapkan karakteristik penting mengenai pekerjaan, dimana orang dapat meresponya yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri (*Work It self*), Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
2. Atasan (*Supervision*), atasan yang baik berarti mau mengharagai pekerjaan bawahannya . Bagi bawahan, atasan bisa di anggap sebagai figur ayah, ibu, teman dan sekaligus atasannya
3. Teman sekerja (*Workers*), Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
4. Promosi (*Promotion*), Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
5. Gaji (*Pay*), Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

2.5.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dalam Sutanto (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1. Kerja yang menantang secara mental. Pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang member peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta member beragam tugas, kebebasan dan umpan balik tentang seberapa baik pekerjaannya. Karakteristik ini membuat kerja lebih menantang secara mental. Pekerjaan yang kurang

menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu menantang dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang *middle*, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

2. Penghargaan yang sesuai. Karyawan menginginkan sistem bayaran yang adil, tidak ambigu, dan selaras dengan harapan-harapan karyawan. Ketika bayaran dianggap adil, sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual, dan standar bayaran masyarakat, kemungkinan akan tercipta kepuasan.
3. Kondisi kerja yang mendukung. Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerjanya untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik.

Kolega yang suportif. Individu mendapatkan sesuatu yang lebih dari pada uang atau prestasi yang nyata dari pekerjaan tetapi karyawan juga memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Perilaku atasan seseorang juga merupakan faktor penentu kepuasan yang utama. Untuk memelihara dan mempertahankan hubungan interpersonal ini, perlu diterapkannya: saling menghargai, loyal dan toleran antara satu dengan yang lain, sikap terbuka dan keakraban antar karyawan.

2.5.4. Hal-hal yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan dalam Soegandi (2005) hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1. Gaji yang layak dan adil
2. Penempatan yang sesuai dengan keahlian
3. Berat ringannya pekerjaan

4. Suasana lingkungan pekerjaan
5. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
6. Sikap pimpinan dan kepemimpinan
7. Sikap pekerjaan monoton atau tidak
8. Hubungan dengan rekan kerja

2.5.5. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2001) indikator-indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut :

1. Kesetiaan, penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.
2. Kemampuan, penilai menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.
3. Kejujuran, dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.
4. Kreatifitas, karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.
5. Kepemimpinan, kemampuan untuk memimpin, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.
6. Lingkungan Kerja, lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja

2.6. Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu merupakan dasar dalam penyusunan penelitian, yang berguna sebagai perbandingan dan rujukan bagi penelitian selanjutnya. Penelitian ini masih mengasumsikan bahwa dimensi komunikasi terdiri atas *horizontal informal communication*, *organizational integration* dan *feedback*. Jumlah dimensi sesungguhnya tergantung pada hasil analisis faktor oleh karena itu pembangunan hipotesis di dasarkan pada hasil-hasil studi dari ke 3 dimensi.

2.6.1. Pengaruh *horizontal informal communication* terhadap kepuasan kerja

Pada penelitian yang dilakukan oleh Dahniar *et al.*, (2019) sampel dalam penelitian ini sebanyak 41 orang yang merupakan karyawan *Frontliner* PT. Bank Central Asia Tbk Banjarmasin. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *horizontal informal communication* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Pada hasil penelitian selanjutnya dilakukan oleh Prasetya (2018) sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang yang merupakan karyawan PT PLN (Persero) Area Pasuruan. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *horizontal informal communication* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

2.6.2. Pengaruh *organizational integration* terhadap kepuasan kerja

Penelitian lain yang dilakukan Gunlar (2014) sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang merupakan asisten peneliti di Universitas Selcuk. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa *organizational integration* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Pada hasil penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Ricciardi., *et al*) melakukan penelitian di Perusahaan Ti sebanyak

236 orang karyawan. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa organizational integration berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

2.6.3. Pengaruh *personal feedback* terhadap kepuasan kerja

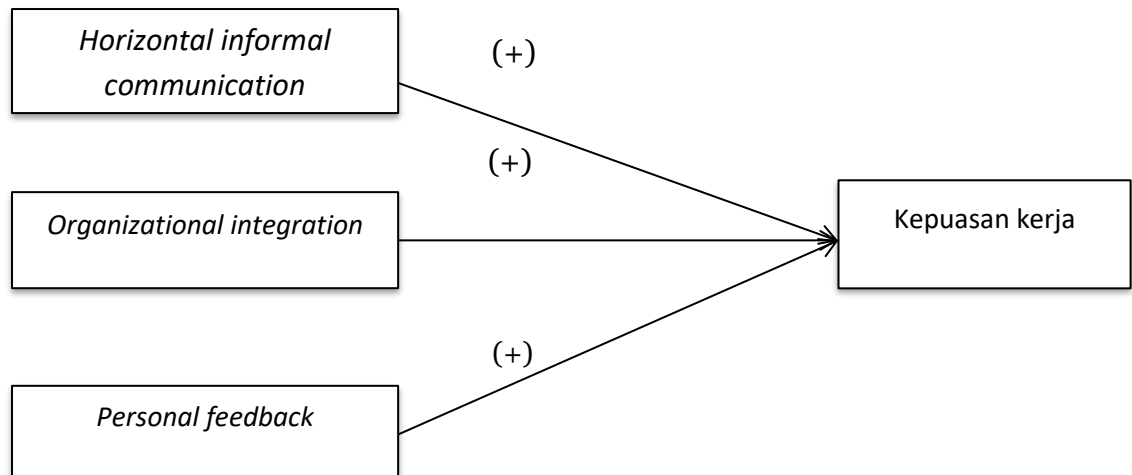
(Purtanto.Setyoari, 2017) melakukan penelitian di Industri jasa kapal pesiar Italia dengan jumlah Sampel dikumpulkan dari 100 responden karyawan, dengan metode pengambilan sampel acak sederhana. Hasil dari analisis menunjukkan bahwa *feedback* memiliki dampak yang positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian lain dilakukan oleh Anseel *et al.*, (2007) melakukan penelitian pada Hotel domestik di Hainan Cina dengan sample responden sebanyak 60 orang. Hasil analisis menunjukkan *feedback* berpengaruh positif terhadap keouasan kerja.

2.7. Kerangka Teoritis

Berdasarkan telaah pada literatur-literatur terkait dan bukti-bukti empiris terdahulu sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, maka selanjutnya disusun sebuah model analisis secara diagramatis dimana kepuasan komunikasi akan diuraikan kedalam empat dimensi yaitu *horizontal informal communication*, *organizational integration* dan *feedback* yang merupakan variabel bebas. Sedangkan untuk variabel terikat adalah kepuasan kerja. Peneliti mengharapkan adanya pengaruh positif pada dimensi *horizontal informal communication*, *organizational integration* dan *feedback* terhadap kepuasan kerja

2.8. Model Analisis

Mengacu pada kerangka teoritis yang penulis susun dapat dikemukakan model analisis seperti yang tercantum pada gambar berikut:



Gambar 2.1. Model analisis penelitian

2.8.1. Hipotesis

Berdasarkan studi sebelumnya, dan model analisis dapat ditarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁ : *Horizontal informal communication* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja

H₂ : *Organizational integration* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja

H₃ : *Personal Feedback* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah *horizontal informal communication*, *organizational integration*, *personal feedback* dan kepuasan kerja serta pengaruh *horizontal informal communication*, *organizational integration* dan *personal feedback* terhadap kepuasan kerja.

3.2. Lokasi Penelitian

3.2.1. Sejarah RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung

Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung dibangun pada tahun 1920 dan diresmikan pada tanggal 15 Oktober 1923 dengan nama *Het Algemeene Bandoengsche Ziekenhuijs*. Pada tanggal 30 April 1927 namanya diubah menjadi *Het Gemeente Ziekenhuijs* Juliana dengan kapasitas 300 tempat tidur. Selama penjajahan Jepang, rumah sakit ini dijadikan rumah sakit militer. Setelah Indonesia merdeka, dikelola oleh pemerintah daerah, yang dikenal oleh masyarakat Jawa Barat dengan nama Rumah Sakit Ranca Badak. Pada tahun 1954 Rumah Sakit Ranca Badak ditetapkan menjadi rumah sakit provinsi dan berada di bawah pengawasan Departemen Kesehatan. Selanjutnya pada tahun 1956 dijadikan rumah sakit umum dengan kapasitas 600 tempat tidur, bersamaan dengan didirikannya Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran. Sejak itu pula Rumah Sakit Ranca Badak digunakan sebagai tempat pendidikan oleh Fakultas

Kedokteran Universitas Padjadjaran dan merupakan awal kerjasama antara Rumah Sakit Ranca Badak dengan Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran.

Pada tanggal 8 Oktober 1967 nama Rumah Sakit Ranca Badak diubah menjadi Rumah Sakit Umum Pusat Dr Hasan Sadikin (RSHS) yang berfungsi sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Departemen Kesehatan Republik Indonesia dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jenderal Pelayanan Medik.

RSHS ditetapkan sebagai Rumah Sakit Rujukan Nasional berdasarkan Surat Keputusan Menteri No HK.02.02/MENKES/390/2014 tentang Pedoman Penetapan RS Rujukan Nasional, kini RSHS memiliki 944 tempat tidur, 3000 karyawan dengan 395 dokter spesialis dan subspecialis dan 6 layanan unggulan terdiri atas Pelayanan Jantung Terpadu, Pelayanan Onkologi, Pelayanan Infeksi, Bedah Minimal Invasif, Kedokteran Nuklir dan Transplantasi Ginjal.

3.3. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis.

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal-hal lain yang sudah disebutkan dan peneliti tidak mengubah, menambah atau mengadakan manipulasi terhadap objek atau wilayah penelitian (Arikunto, 2013:3).

Analisis dilakukan untuk menguji adanya hubungan pengaruh *horizontal informal communication*, *organizational integration* dan *personal feedback* terhadap kepuasan kerja antara variabel *horizontal informal communication*, *organizational integration* dan *personal feedback* sebagai variabel bebas, dengan kepuasan kerja sebagai variabel terikat.

3.3.1. Unit Penelitian

Penulis melakukan penelitian mengenai pengaruh *horizontal informal communication*, *organizational integration* dan *feedback* terhadap kepuasan kerja, maka unit analisisnya adalah individu yaitu karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab Patologi Anatomi.

3.3.2. Sampel dan Populasi

3.3.2.1. Sampel

Menurut Sugiyono (2017: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu.

3.3.2.2. Populasi

Sugiyono (2017: 80) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Adapun populasi yang diambil dalam penelitian

ini adalah karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab Patologi Anatomi yang berjumlah 60 orang.

3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel dan Penentuan Ukuran Sampel

3.3.3.1. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2017: 81). Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

3.3.3.2. Penentuan Ukuran Sampel

Dalam menentukan ukuran sampel penelitian ini menggunakan sampling jenuh yang mana jumlah seluruh karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Lab Patologi Anatomi yang berjumlah 60 orang akan di jadikan sampel. Menurut Sugiono (2017: 124).

3.3.4. Teknik Pengumpulan Data

Penentuan metode pengumpulan data harus relvan dengan masalah penelitian dan karakteristik sumber data serta bagaimana alasan-alasan rasional mengapa metode pengumpulan data itu digunakan (Sujarweni, 2014: 45). Sumber data yang penulis peroleh adalah melalui pembagian kuesioner, observasi dan studi pustaka.

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017: 142). Teknik ini membantu melengkapi data-data yang dibutuhkan penulis untuk mencari data yang sesuai dengan tujuan penulis. Kuesioner yang dibagikan bersifat tertutup. Metode penyebarannya adalah dengan langsung bertatap muka dengan responden. Kuesioner yang dibagikan terdiri atas dua bagian, bagian pertama adalah identitas responden dan bagian kedua adalah pertanyaan atau pernyataan mengenai *horizontal informal communication*, *organizational integration*, *personal feedback* dan kepuasan kerja.

b. Observasi

Observasi adalah sebagai teknik pengumpulan data dan mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner (Sugiyono, 2017: 145).

c. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode yang dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen referensi yang ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan (Sujarweni, 2015: 95).

3.3.5. Jenis Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain:

a. Sumber Primer

Sumber primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017: 137). Proses pemerolehan data berasal dari kuesioner yang dibagikan dan diisi secara langsung oleh responden dari objek penelitian.

b. Sumber Sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017: 137). Data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki organisasi atau perusahaan, internet, studi pustaka, penelitian terdahulu dan artikel yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.3.6. Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel *independent* dan variabel *dependent*. Menurut Sugiyono (2017: 39), variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian di bagi menjadi dua, yaitu:

1. Variabel *independent* atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas atau *independent* adalah dimensi kepuasan komunikasi.
2. Variabel *dependent* atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan kerja.

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai yang di harapkan, maka perlu dipahami berbagai unsur–unsur yang menjadi dasar penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel. Secara lebih rinci, definisi

Tabel 3. 1. Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Item
1.	<i>Horizontal informal communication</i>	<i>Horizontal informal communication</i> adalah menyangkut sejauh mana komunikasi horisontal dan informal akurat dan mengalir bebas (Down dan Hazen, 1977).	Saluran komunikasi yang tepat	21
			Kabar selentingan bagian dari aktivitas	22
			Komunikasi formal aktif dan akurat	23
			Komunikasi dapat di sesuaikan	24
2.	<i>Organizational integration</i>	<i>Organizational integration</i> adalah mengacu pada kepuasan yang dimiliki karyawan berkaitan dengan informasi yang mereka terima tentang organisasi dan lingkungan kerja langsung (Down dan Hazen, 1977)	Informasi kemajuan dalam pekerjaan	1
			Informasi kebijakan dan tujuan	2
			Informasi persyaratan dalam pekerjaan	3
			Informasi gaji dan tunjangan	4
3.	<i>Personal feedback</i>	<i>Personal feedback</i> adalah mendeskripsikan keinginan karyawan untuk mengetahui bagaimana mereka dievaluasi dan bahabagaimana kinerja mereka dinilai (Down dan Hazen, 1977)	Informasi mengenai pekerjaan	9
			Informasi mengenai anda dievaluasi	10
			Informasi masalah dalam pekerjaan	11
			Pemahaman atasan masalah yang dihadapi oleh karyawan	12
4.	Kepuasan kerja	Kepuasan kerja adalah sebagai sikap umum individu pada pekerjaannya, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dengan banyaknya yang pekerja yakini seharusnya diterima (Robbins dan Judge, 2003)	Tingkat kepuasan kerja secara umum	29

3.3.7. Instrumen Pengukuran

Instrumen pengukuran untuk kepuasan komunikasi dengan tiga dimensi yaitu *horizontal informal communication*, *Organizational integration* dan *personal feedback* mengadaptasi dari instrumen yang dikembangkan oleh Down dan Hazen (1977) yang terdiri dari dua belas pertanyaan. Sedangkan instrumen kepuasan kerja mengadaptasi dari Robert Dewar dan Jannes Werbel (1979).

Instrumen pengukuran dalam penelitian ini adalah skala likert. Sugiono (2017: 93) mengemukakan, bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan

Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif. Pertanyaan dan pertanyaan tersebut di beri bobot sebagai berikut :

Tabel 3.2. Skala Pengukuran variabel

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Memuaskan (STM)	1
Tidak Memuaskan (TM)	2
Kurang Memuaskan (KM)	3
Netral (N)	4
Agak Memuaskan (AM)	5
Memuaskan (M)	6
Sangat Memuaskan (SM)	7

3.3.8. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran

Instrumen pengukuran atau kuesioner merupakan hasil adaptasi, maka sebelum digunakan untuk analisis instrumen pengukuran, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Dalam penelitian ini untuk melakukan pengujian kualitas instrumen pengukuran, penulis melakukan uji validitas serta uji realibilitas pada penelitian yang dilakukan.

3.3.8.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 267), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda anantara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Validitas instrumen dapat diketahui melalui pengujian internal. Sebuah instrument mempunyai validitas internal apabila setiap bagian instrument mendukung misi instrument secara keseluruhan, yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas ini bisa menggunakan korelasi *product-moment* dari pearson. Rumus korelasi person adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2017:267).

$$r_{xy} = \frac{n (\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2] [n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan : r_{xy} = Indeks korelasi

n = Jumlah sampel

x = Skor variabel

y = Skor total dari variabel

Selanjutnya apakah setiap butir dalam instrumen itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total. Jika $r_{xy} > 0,30$ maka item-item pernyataan dari instrumen tersebut dinyatakan valid (Sugiono, 2017:126).

3.3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji instrumen dan hasil penelitian agar data tetap konsisten dalam berbagai waktu yang berbeda sehingga data dapat di percaya dan diandalkan. Dengan demikian instrumen yang reliabel berarti instrumen yang sudah digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama dan menghasilkan data yang sama. Kemudian hasil penelitian yang reliabel adalah hasil penelitian yang terdapat kesamaan dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2017:268).

Teknik pengujian reliabilitas dapat menggunakan rumus *cronbach alpha* yaitu sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

- Keterangan : r_{11} = Reabilitas Instrumen
 K = Jumlah item instrumen
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians item
 σ_t^2 = Varians total

Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60.

3.3.9. Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis deskriptif di dasarkan pada skala penilaian yang dicari dengan cara menentukan rentang skala dengan menggunakan rumus rentang skala (Umar, 2014 : 164) yaitu sebagai berikut :

$$Rs = \frac{n(m-1)}{1}$$

- Keterangan : Rs = Rentang Skala
 m = Jumlah alternatif jawaban tiap item
 n = Jumlah sampel

Instrumen untuk mengukur variabel *horizontal informal communication*, *organizationl integration*, *feedback*, dan kepuasan kerja jumlah alternatif jawaban

setiap itemnya sama, maka perhitungannya pun sama pula. Perhitungan rentang skala variabel *horizontal informal communication*, *organizational integration*, dan *feedback* yaitu :

$$Rs \frac{60 (7 - 1)}{7} = 51$$

Skor yang paling rendah yaitu :

$$60 \times 1 = 60$$

Skor yang paling tinggi yaitu :

$$60 \times 7 = 420$$

Dari perhitungan di atas, rentang skala untuk variabel *horizontal informal communication*, *organizational integration*, *feedback* dan kepuasan kerja adalah 51, dengan skor yang paling rendah adalah 60 dan skor yang paling tinggi 420.

Tabel Tabel 3.3. di bawah ini menjelaskan kriteria yang digunakan untuk mengukur variabel *horizontal informal communication*, *organizational integration*, *feedback* dan kepuasan kerja yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.3. Kriteria Pengukuran Variabel

Skor	Kriteria
60 - 111	Sangat Rendah
112 - 163	Rendah
164 - 214	Agak Rendah
215 - 265	Netral
266 - 316	Agak Tinggi
317 - 367	Tinggi
368 - 420	Sangat Tinggi

3.3.10. Rata-rata dan Deviasi Standar

Seberapa jauh nilai pengamatan tersebar di sekitar nilai rata-rata, dinamakan variasi atau disperse dari data. Ukuran variasi banyak jenisnya, tetapi yang sering dipergunakan adalah *variance* atau standar deviasi. Standar deviasi adalah akar dari *variance*, yaitu :

$$s = \sqrt{Vx}$$
$$s = \sqrt{\frac{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2}{n(n-1)}}$$

Keterangan : $Vx = \text{Variance}$

$X_i = \text{Nilai pengamatan ke-}i$

$N = \text{Jumlah pengamatan}$

$S = \text{Standar deviasi}$

3.3.10.1. Analisis Korelasi

Menurut Ridwan (2015: 227), analisis korelasi digunakan untuk mencari hubungan variabel independen dengan variabel dependen. Nilai koefisien korelasi akan terdapat dalam baris $-1 \leq r \leq +1$, yang akan menghasilkan kemungkinan sebagai berikut :

1. r bernilai positif, menunjukkan adanya pengaruh yang positif atau adanya korelasi langsung antara dua variabel yang diuji. Artinya bila variabel X bernilai kecil, maka akan berpasangan dengan variabel Y yang bernilai kecil juga, dan sebaliknya jika variabel X bernilai besar pula. $r = +1$ atau mendekati $= +1$, dua variabel yang diteliti akan sangat kuat secara positif.
2. r bernilai negatif, ini menyatakan bahwa terjadi korelasi negatif atau

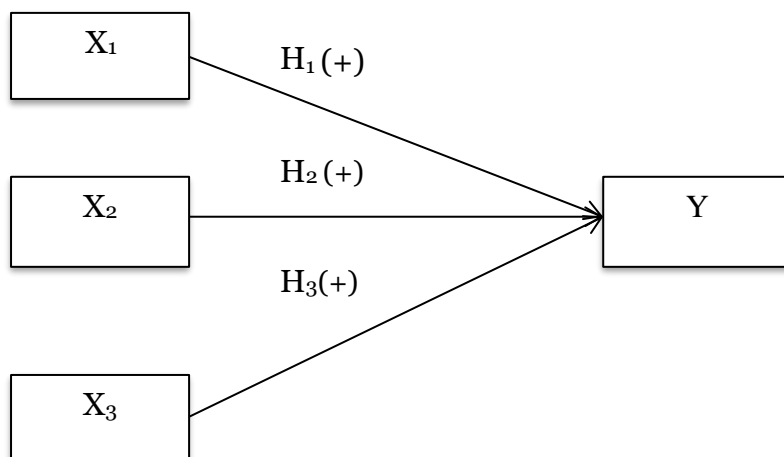
korelasi invers antar dua variabel yang diteliti. Artinya bila variabel X bernilai kecil, maka akan berpengaruh dengan variabel Y yang bernilai kecil juga, dan sebaliknya jika variabel X bernilai lebih besar, maka akan berpasangan dengan variabel Y yang besar pula. Jika $r = -1$ atau mendekati -1 , maka korelasi tiga variabel yang diteliti akan sangat kuat secara negatif.

3. $r = 0$, atau mendekati 0, artinya bahwa korelasi antara dua variabel yang diteliti lemah atau bahkan tidak ada korelasi sama sekali.

3.3.11. Pengujian Hipotesis

Model pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Regresi berganda merupakan analisis regresi, di mana beberapa variabel eksplanatori digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependent (Setiawan dan Ritonga, 2011: 50).

Berdasarkan pada keterangan di atas, maka dapat digambarkan model analisis sebagai berikut:



Keterangan :

$X_1 = \textit{Horizontal informal communication}$

$X_2 = \textit{organizational integration}$

$X_3 = \textit{feedback}$

$Y = \textit{Kepuasan Kerja}$

Data diuji menggunakan model regresi berganda yaitu dimana beberapa variabel eksplanatori digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependent (Setiawan dan Ritonga, 2011: 50).

Dalam penelitian ini, uji-t digunakan untuk mengukur kuatnya pengaruh atau signifikansi yang ditimbulkan oleh masing-masing variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial atau terpisah (Riduwan, 2015:229).

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

1. *Horizontal informal communication*

$H_0 : b_1 = 0$, *Horizontal informal communication* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

$H_a : b_1 > 0$, *Horizontal informal communication* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja.

2. *Organizational integration*

$H_0 : b_2 = 0$, *Organizational integration* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja

$H_a : b_2 > 0$, *Organizational integration* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. *Personal feedback*

$H_0 : b_3 = 0$, *Personal feedback* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja

$H_a : b_3 \neq 0$, *Personal feedback* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$.

1. Jika angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 tidak ditolak
2. Jika angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak

3.3.11.3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjalankan variasi variabel dependent sangat terbatas (Riduwan, 2015:228). Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien determinasi yaitu sebagai berikut :

$$Kd = R^2 \times 100$$

Dimana : Kd = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi ganda

Nilai kd di atas menunjukkan berapa besar peran satu variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden

Kuesioner yang di bagikan pada karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Patologi Anatomi melalui *google form* sebesar 60 kuesioner. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden sebagai objek penelitian.

4.1.1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1. Profil berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persen (%)
Laki-laki	33	55,0
Perempuan	27	45,0
Total	60	100,0

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.1 di atas, menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan jenis kelamin pada karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung diketahui bahwa 55,0% atau 33 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 45,0% atau 27 orang responden berjenis kelamin perempuan.

4.1.2. Profil Responden berdasarkan Usia

Penyajian data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada table 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2. Profil berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persen (%)
20 – 30	32	53,3
31 – 41	21	35,0
42 – 60	7	11,7
Total	60	100,0

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.2 di atas, menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan usia pada karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab Patologi Anatomi diketahui bahwa 53,3% atau 32 orang responden berusia 20-30 tahun, 35,0% atau 21 orang responden berusia 31-41 tahun. 11,7% atau 7 orang responden berusia antara 42-60 tahun.

4.1.3. Profil Responden berdasarkan Status Marital

Penyajian data responden berdasarkan status marital dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3. Profil berdasarkan Status Marital

Status	Jumlah	Persen (%)
Menikah	34	56,7
Belum Menikah	23	38,4
Pernah Menikah	3	5,0
Total	60	100,0

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.3 di atas, menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan status marital pada karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian

Departemen Lab Patologi Anatomi diketahui bahwa 56,7% atau 34 orang responden berstatus menikah. 38,4% atau 23 orang responden berstatus belum menikah, 5,0% atau 3 orang responden berstatus pernah menikah.

4.1.4. Profil Responden berdasarkan Profesi

Penyajian data responden berdasarkan status profesi dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4. Profil berdasarkan Status Marital

Profesi	Jumlah	Persen (%)
Dokter	29	48,3
Non-Dokter	31	51,7
Total	60	100,0

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.4 di atas, menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan profesi pada karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab Patologi Anatomi diketahui bahwa 48,3% atau 29 orang berprofesi sebagai dokter. 51,7% atau 31 orang berprofesi non-dokter atau pegawai lainnya.

4.1.5. Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Penyajian data responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5. Profil berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persen (%)
SMA/Sederajat	29	48,3
Diploma	6	10,0
Sarjana	22	36,7
Lainya	3	5,0
Total	60	100,0

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.5 di atas, menunjukkan profil responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan pada karyawan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab Patologi Anatomi diketahui bahwa 48,3% atau 29 orang karyawan dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat. 10,0% atau 6 orang karyawan dengan tingkat pendidikan diploma. 36,7% atau 22 orang karyawan dengan tingkat pendidikan sarjana. 5,0% atau 3 orang responden berpendidikan lainnya

4.1.6. Profil Responden berdasarkan Lama Kerja

Penyajian data responden berdasarkan lama kerja dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6. Profil berdasarkan Lama kerja

Usia	Jumlah	Persen (%)
Kurang dari 3 tahun	9	15,0
3 - 7 tahun	30	50,0
7 Tahun lebih	21	35,0
Total	60	100,0

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, responden yang paling dominan adalah karyawan yang bekerja lebih dari 3-7 tahun yang terdiri dari 30 orang atau 50,0% diikuti oleh karyawan yang bekerja selama 7 tahu lebih yaitu sebanyak 21 orang atau 35,0% . dan karyawan yang bekerja kurang dari 3 tahun terdiri dari 9 orang atau 15,0%

4.2. Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran

Pengujian kualitas instrumen berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 60 responden melalui penyebaran kuesioner. Total pernyataan

untuk dimensi *horizontal informal communication* terdiri dari 4 pernyataan, *organizational integration* terdiri dari 4 pernyataan, *personal feedback* terdiri dari 4 pernyataan, dan satu pernyataan untuk variabel kepuasan kerja. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada keempat instrumen pengukuran yakni dimensi *horizontal informal communication*, *organizational integration*, *personal feedback* dan variabel kepuasan kerja.

4.2.1. Uji Validitas

Instrumen dikatakan valid jika nilai koefisien korelasi $> 0,30$, sedangkan jika nilai koefisien korelasi $< 0,30$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.7. Uji Validitas *Horizontal Informal Communication*

Pernyataan	Koefesien	Kriteria	Keterangan
<i>Horizontal informal communication 1</i>	0,788	$> 0,30$	Valid
<i>Horizontal informal communication 2</i>	0,803	$> 0,30$	Valid
<i>Horizontal informal communication 3</i>	0,922	$> 0,30$	Valid
<i>Horizontal informal communication 4</i>	0,889	$> 0,30$	Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan atau item untuk variabel *horizontal informal communication* yang di ajukan pada responden adalah valid dan seluruh pernyataan tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya, karena besar koefisien korelasi item berada pada nilai yang memenuhi persyaratan yaitu lebih besar dari 0,30 dengan rentang koefisien korelasi yaitu 0,788 – 0,922.

Tabel 4.8. Uji Validitas *Organizational Integration*

Pernyataan	Koefesien	Kriteria	Keterangan
<i>Organizational integration 1</i>	0,849	> 0,30	Valid
<i>Organizational integration 2</i>	0,815	> 0,30	Valid
<i>Organizational integration 3</i>	0,818	> 0,30	Valid
<i>Organizational integration 4</i>	0,772	> 0,30	Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan atau item untuk variabel *organizational integration* yang di ajukan pada responden adalah valid dan seluruh pernyataan tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya, karena besar koefisien korelasi item berada pada nilai yang memenuhi persyaratan yaitu lebih besar dari 0,30 dengan rentang koefisien korelasi yaitu 0,772 – 0,849.

Tabel 4.9. Uji Validitas *Personal Feedback*

Pernyataan	Koefesien	Kriteria	Keterangan
<i>Personal feedback 1</i>	0,782	> 0,30	Valid
<i>Personal feedback 2</i>	0,914	> 0,30	Valid
<i>Personal feedback 3</i>	0,878	> 0,30	Valid
<i>Personal feedback 4</i>	0,907	> 0,30	Valid

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa keseluruhan pernyataan atau item untuk variabel *personal feedback* yang di ajukan pada responden adalah valid dan seluruh pernyataan tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya, karena besar koefisien korelasi item berada pada nilai yang memenuhi persyaratan yaitu lebih besar dari 0,30 dengan rentang koefisien korelasi yaitu 0,782 – 0,907.

Untuk variabel kepuasan kerja tidak dapat di uji validitas karena memiliki satu pertanyaan yang diajukan pada responden. Karena syarat untuk uji validitas harus lebih dari satu pertanyaan.

4.2.2. Uji Reliabilitas

Instrumen yang sudah dapat dipercaya dan yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya, apabila datanya benar-benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keandalan. Pengujian reliabilitas dengan teknik *cronbach alpha* mengacu pada kriteria bahwa nilai koefisien yang diperoleh harus lebih besar dari pada 0,60. Hasil analisis untuk uji reliabilitas terhadap instrumen data kuesioner dapat dilihat dibawah ini

Tabel 4.10. Pengukuran Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
<i>Horizontal informal communication</i>	0,873	> 0,60	Reliabel
<i>Organizational integration</i>	0,822	> 0,60	Reliabel
<i>Personal feedback</i>	0,894	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Hasil perhitungan pada pengujian tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien untuk instrumen *horizontal informal communication* yaitu sebesar 0,873, nilai koefisien untuk instrumen *organizational integration* yaitu sebesar 0,822, nilai koefisien untuk instrumen *personal feedback* sebesar 0,894.

Untuk variabel kepuasan kerja tidak dapat di uji reliabilitas karena memiliki 1 pertanyaan yang diajukan pada responden. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen pengukuran *horizontal informal communication*, *organizational integration*, *personal feedback* dan kepuasan kerja memiliki nilai *cronbach alpha* di atas 0,60 yang berarti keempat instrumen tersebut reliabel.

4.3. Tanggapan Responden

Tanggapan responden pada penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui secara jelas gambaran mengenai variabel *horizontal informal communication*, *organizational integration*, *personal feedback*, dan kepuasan kerja berdasarkan responden.

Adapun rentang skor yang digunakan untuk penilaian tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11. Kriteria Pengukuran Variabel

Skor	Kriteria
60 - 111	Sangat Rendah
112 - 163	Rendah
164 - 214	Agak Rendah
215 - 265	Netral
266 - 316	Agak Tinggi
317 - 367	Tinggi
368 - 420	Sangat Tinggi

Dengan membandingkan nilai bobot jawaban responden dengan nilai bobot standar tersebut, maka diketahui gambaran responden berdasarkan masing-masing variabel baik itu *horizontal informal communication*, *organizational integration*, *personal feedback* dan kepuasan kerja apakah tergolong sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, kurang memuaskan, netral, agak memuaskan, memuaskan atau sangat memuaskan.

4.3.1. Tanggapan Responden

4.3.1.1. Tanggapan Responden terhadap *Horizontal Informal Communication*

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner *horizontal informal communication* adalah sebanyak 4 pernyataan. Evaluasi atas pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan pada bagian berikut :

Tabel 4.12. Kabar selentingan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	1,7	1
2	35	58,3	70
3	7	11,7	21
4	14	23,3	56
5	3	5,0	15
Total	60	100,0	163
Kriteria	Rendah		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan sejauhmana kabar selentingan menjadi bagian dari aktivitas berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran rendah, dengan total skor 163 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria rendah. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Dept. Lab. Patologi Anatomi kurang memahami kabar selentingan menjadi bagian dari aktivitas di Dept. Lab. Patologi Anatomi.

Tabel 4.13. Komunikasi antar karyawan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	2	3,3	2
2	3	5,0	6
3	10	16,7	15
4	17	28,3	68
5	21	35,0	105
6	7	11,7	49
Total	60	100,0	245
Kriteria	Netral		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan komunikasi antar karyawan berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran netral, dengan total skor 245 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria netral. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi antar karyawan yang setara berlangsung dengan lancar

Tabel 4.14. Sejauhmana praktek komunikasi dapat disesuaikan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	1,7	1
2	4	6,7	8
3	16	26,7	48
4	9	15,0	36
5	25	41,7	125
6	5	8,3	30
Total	60	100,0	248
Kriteria	Netral		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan sejauh mana praktek komunikasi dapat disesuaikan berada pada nilai yang

termasuk ke dalam ukuran netral, dengan total skor 248 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria netral. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Dept. Lab. Patologi Anatomi kurang memahami sejauhmana praktek komunikasi dapat disesuaikan dalam keadaan darurat.

Tabel 4.15. Komunikasi informal yang aktif dan akurat

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	1,7	1
2	4	6,7	8
3	13	21,7	39
4	10	16,7	40
5	22	36,7	110
6	10	16,7	60
Total	60	100,0	258
Kriteria	Netral		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan komunikasi informal yang aktif dan akurat berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran netral, dengan total skor 258 yang dapat di simpulkan bahwa memiliki kriteria netral. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Dept. Lab. Patologi Anatomi kurang mendapatkan komunikasi informal yang aktif dan akurat yang sama.

Tabel 4.16. Resume Total Skor *Horizontal Informal Communication*

Item	Skor	Kriteria
Kabar selentingan	163	Rendah
Komunikasi antar karyawan	245	Netral
Sejauhmana praktek komunikasi	248	Netral
Komunikasi informal	258	Netral
Rata-rata	228,5	Netral

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Sesuai dengan data tabel 4.16 dapat dilihat skor tertinggi untuk dimensi *horizontal informal communication* adalah sebesar 258 pada item komunikasi informal. Skor terendah sebesar 163 yaitu pada item kabar selentingan. Hasil perhitungan rata-rata adalah 228,5 skor tersebut pada rentang 162 – 245 atau berada pada kriteria netral maka dapat dikatakan bahwa karyawan di Dept. Lab. Patologi Anatomi memiliki tingkat kepuasan terhadap *horizontal informal communication* yang netral.

4.3.1.2. Tanggapan Responden terhadap *Organizational Integration*

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner *organizational integration* sebanyak 4 pernyataan. Evaluasi atas pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan pada bagian berikut :

Tabel 4.17. Informasi mengenai kemajuan dalam pekerjaan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	6	10,0	1
2	12	20,0	24
3	6	10,0	18
4	27	45,0	108
5	9	15,0	45
Total	60	100,0	196
Kriteria	Agak Rendah		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan informasi mengenai kemajuan dalam pekerjaan berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang agak rendah, dengan total skor sebesar 196 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria agak rendah. Hal ini

menunjukkan bahwa kurangnya Informasi mengenai kemajuan dalam pekerjaan di Dept. Lab. Patologi Anatomi.

Tabel 4.18. Informasi mengenai kebijakan dan tujuan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	1,7	1
2	3	5,0	6
3	14	23,3	42
4	9	15,0	36
5	25	41,7	125
6	8	13,3	48
Total	60	100,0	258
Kriteria	Netral		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan informasi mengenai kebijakan dan tujuan berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang netral, dengan total skor sebesar 258 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria netral. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Dept. Lab. Patologi Anatomi dapat memahami informasi mengenai kebijakan dan tujuan Dept. Lab. Patologi Anatomi

Tabel 4.19. Informasi mengenai persyaratan dalam pekerjaan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	6	10,0	6
2	11	18,3	22
3	8	13,3	24
4	29	48,3	116
5	6	10,0	30
Total	60	100,0	198
Kriteria	Agak Rendah		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan informasi mengenai persyaratan dalam pekerjaan pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai agak rendah, dengan total skor sebesar 198 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria agak rendah. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Dept. Lab. Patologi Anatomi kurang dapat memahami informasi mengenai persyaratan dalam pekerjaan Dept. Lab. Patologi Anatomi

Tabel 4.20. Informasi mengenai gaji dan tunjangan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	1,7	1
2	5	8,3	10
3	9	15,0	27
4	13	21,7	52
5	11	18,3	55
6	16	26,7	96
7	5	8,3	35
Total	60	100,0	276
Kriteria	Agak Tinggi		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan informasi mengenai gaji dan tunjangan pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai agak tinggi, dengan total skor sebesar 276 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria agak tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Dept. Lab. Patologi Anatomi dapat memahami informasi mengenai gaji dan tunjangan Dept. Lab. Patologi Anatomi

Tabel 4.21. Resume Total Skor *Organizational Integration*

Item	Skor	Kriteria
Informasi mengenai pekerjaan	196	Agak Rendah
Informasi mengenai kebijakan dan tujuan	258	Netral
Informasi mengenai persyaratan dalam pekerjaan	198	Agak Rendah
Informasi mengenai gaji dan tunjangan	276	Agak Tinggi
Rata-rata	232	Netral

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Sesuai dengan data tabel 4.21 dapat dilihat skor tertinggi untuk dimensi *organizational integration* adalah sebesar 276 pada item Informasi mengenai gaji dan tunjangan. Skor terendah sebesar 196 yaitu pada item informasi mengenai pekerjaan. Hasil perhitungan rata-rata adalah 232 skor tersebut pada rentang 198 – 276 atau berada pada kriteria netral maka dapat dikatakan bahwa karyawan di bagian Dept. Lab. Patologi Anatomi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki tingkat kepuasan *organizational integration* yang netral.

4.3.1.3. Tanggapan Responden Terhadap *Personal Feedback*

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner *personal feedback* sebanyak 4 pernyataan. Evaluasi atas pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan pada bagian berikut :

Tabel 4.22. Informasi mengenai perbandingan pekerjaan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	7	11,7	7
2	16	26,7	32
3	9	15,0	27
4	22	36,7	88
5	6	10,0	30
Total	60	100,0	184
Kriteria	Agak Rendah		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan informasi mengenai perbandingan pekerjaan pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai agak rendah, dengan total skor sebesar 184 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria agak rendah. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Dept. Lab. Patologi Anatomi kurang dapat memahami informasi perbandingan pekerjaan dengan rekan kerja lainnya Dept. Lab. Patologi Anatom.

Tabel 4.23. Informasi mengenai bagaimana anda dievaluasi

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	2	3,3	2
2	4	6,7	8
3	15	25,0	45
4	6	10,0	24
5	25	41,7	125
6	8	13,3	48
Total	60	100,0	252
Kriteria	Netral		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan informasi mengenai bagaimana anda dievaluasi berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang netral, dengan total skor sebesar 252 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria netral. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Dept. Lab. Patologi Anatomi dapat memahami informasi mengenai bagaimana karyawan dapat dievaluasi Dept. Lab. Patologi Anatomi

Tabel 4.24. Informasi mengenai masalah dalam pekerjaan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	3,3	1
2	6	6,7	12
3	10	25,0	30
4	8	10,0	32
5	28	41,7	140
6	7	13,3	35
Total	60	100,0	250
Kriteria	Netral		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan informasi mengenai masalah dalam pekerjaan berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang netral, dengan total skor sebesar 250 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria netral. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Dept. Lab. Patologi Anatomi kurangnya memahami informasi mengenai masalah dalam pekerjaan Dept. Lab. Patologi Anatomi

Tabel 4.25. Pengetahuan atasan mengenai masalah yang dihadapi oleh karyawan

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	3,3	1
2	11	6,7	22
3	6	25,0	18
4	14	10,0	56
5	23	41,7	115
6	5	13,3	30
Total	60	100,0	242
Kriteria	Netral		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pengetahuan atasan mengenai masalah yang dihadapi oleh karyawan berada pada

nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang netral, dengan total skor sebesar 242 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria netral. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Dept. Lab. Patologi Anatomi dapat memahami Pengetahuan dan pemahanan atasan mengenai masalah yang dihadapi oleh karyawan Dept. Lab. Patologi Anatomi

Tabel 4.26. Resume Total Skor *Personal Feedback*

Item	Skor	Kriteria
Informasi mengenai perbandingan pekerjaan	184	Agak Rendah
Informasi mengenai bagaimana anda dievaluasi	252	Netral
Informasi mengenai masalah dalam pekerjaan	250	Netral
Pengetahuan atasan mengenai masalah yang dihadapi oleh karyawan	242	Netral
Rata-rata	232	Netral

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Sesuai dengan data tabel 4.26 dapat dilihat skor tertinggi untuk dimensi *feedback* adalah sebesar 252 pada item Informasi mengenai bagaimana anda dievaluasi. Skor terendah sebesar 184 yaitu pada item Informasi mengenai perbandingan pekerjaan. Hasil perhitungan rata-rata adalah 232 skor tersebut pada rentang 184 – 250 atau berada pada kriteria netral maka dapat dikatakan bahwa karyawan di bagian Dept. Lab. Patologi Anatomi RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung memiliki tingkat kepuasan terhadap *feedback* yang netral.

4.3.1.4. Tanggapan Responden terhadap Kepuasan kerja

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner kepuasan kerja sebanyak 1 pernyataan. Evaluasi atas pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan pada bagian berikut :

Tabel 4.27. Tingkat kepuasan kerja secara umum

Skor (S)	Frekuensi (F)	Persen (%)	S x F
1	1	1,7	1
2	2	3,3	4
3	13	21,7	39
4	11	18,3	44
5	24	40,0	120
6	9	15,0	54
Total	60	100,0	262
Kriteria	Netral		

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan tingkat kepuasan kerja secara umum berada pada nilai yang termasuk ke dalam ukuran nilai yang netral, dengan total skor sebesar 262 yang dapat disimpulkan bahwa memiliki kriteria netral. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di bagian Dept. Lab. Patologi Anatomi secara umum puas terhadap tingkat kepuasan kerja di bagian Dept. Lab. Patologi Anatomi.

Tabel 4.28. Resume Total Skor kepuasan kerja

Item	Skor	Kriteria
Tingkat kepuasan kerja secara umum	262	Netral

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Sesuai dengan data tabel 4.28 dapat dilihat skor tertinggi untuk variabel kepuasan kerja adalah sebesar 262 berada pada kriteria netral maka dapat dikatakan bahwa karyawan di Departemen Lab Patologi Anatomi memiliki kriteria tingkat kepuasan kerja secara umum yang netral.

4.4. Rata-rata, Deviasi Standar dan Korelasi antar Variabel

4.4.1. Rata-rata dan Deviasi Standar

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan, didapatkan hasil dari perhitungan rata-rata dan deviasi standar yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 4.29. Statistik Deskriptif

Variabel	N	Mean	Std. Deviation
<i>Horizontal informal communication</i>	60	5,0833	1,01646
<i>Organizational integration</i>	60	5,1375	1,04701
<i>Personal feedback</i>	60	5,1458	1,11926
Kepuasan kerja	60	5,3667	1,17843

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Pada tabel 4.29 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tertinggi dalam penelitian ini yaitu variabel kepuasan kerja sebesar 5,3667 dan terendah yaitu dimensi *horizontal informal communication* sebesar 5,0833. Sedangkan untuk rata-rata dimensi *horizontal informal communication*, *organizational integration*, *personal feedback*, dan kepuasan kerja yaitu sebesar 5,183325

Nilai deviasi standar setiap variabel, angka tertinggi dimiliki oleh variabel kepuasan kerja yaitu sebesar 1,17843 dan angka terendah dimiliki oleh dimensi *horizontal informal communication* yaitu sebesar 1,01646. Dengan ini menunjukkan semakin tinggi nilai deviasi standar maka semakin tidak stabil variabel tersebut.

4.4.2. Korelasi antar Variabel

Perhitungan korelasi digunakan untuk melihat keeratan hubungan antara variabel yang dikaji. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *person correlation*. Hasil dari perhitungan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.30. Korelasi antar Variabel

		<i>Hor. informal com.</i>	<i>Org. integration</i>	<i>Personal feedback</i>	Kep. kerja
<i>Hor. informal com.</i>	Pearson Correlation	1	,841	,825	,766
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
<i>Org. integration</i>	Pearson Correlation	,841	1	,845	,669
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60
<i>Personal feedback</i>	Pearson Correlation	,825	,845	1	,666
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60
Kep. kerja	Pearson Correlation	,766	,669	,666	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.30 didapat koefisien korelasi antara *horizontal informal communication*, *organizational integration*, dan *personal feedback* diukur dengan variabel kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Besar korelasi antara variabel *horizontal informal communication* dengan kepuasan kerja adalah 0,766 dan signifikansi pada level 0,000. Karena level signifikan yaitu di bawah 0,05, maka dapat dikatakan bahwa korelasi antara

variabel *horizontal informal communication* dengan variabel kepuasan kerja adalah positif dan signifikan.

2. Besar korelasi antara variabel *organizational integration* dengan kepuasan kerja adalah 0,669 dan signifikansi pada level 0,000. Karena level signifikan yaitu di bawah 0,05, maka dapat dikatakan bahwa korelasi antara variabel *organizational integration* dengan variabel kepuasan kerja adalah positif dan signifikan.
3. Besar korelasi antara variabel *personal feedback* dengan kepuasan kerja adalah 0,666 dan signifikansi pada level 0,000. Karena level signifikan yaitu di bawah 0,05, maka dapat dikatakan bahwa korelasi antara variabel *personal feedback* dengan variabel kepuasan kerja adalah positif dan signifikan.

4.5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh positif antara variabel *horizontal informal communication*, *organizational integration*, *personal feedback* dan kepuasan kerja. Untuk menguji hipotesis yang diajukan, uji statistik yang digunakan adalah uji-*t* atau uji parsial dan koefisien determinasi. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai probabilitas < 0,05 maka H_0 ditolak, sedangkan jika probabilitas > 0,05 maka H_0 tidak ditolak.

Tabel 4.31. Uji - *t*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	<i>t</i>	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,769	0,530		1,451	0,152
<i>Horizontal informal communication</i>	0,768	0,199	0,663	3,852	0,000
<i>Organizational integration</i>	0,046	0,204	0,041	,226	0,822
<i>Personal feedback</i>	0,089	0,189	0,084	483	0,631

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Berdasarkan hasil perhitungan seperti yang terlihat pada tabel 4.31 diperoleh nilai signifikansi sebagai berikut :

1. *Horizontal Informal Communication*

Koefisien regresi untuk variabel *horizontal informal communication* adalah sebesar 0,768 dan signifikan pada level 0,000. Karena $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan hipotesis dapat dikonfirmasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *horizontal informal communication* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

2. *Organizational Integration*

Koefisien regresi untuk variabel *organizational integration* adalah sebesar 0,226 dan signifikan pada level 0,046. Karena $0,822 > 0,05$ maka H_0 tidak ditolak dan hipotesis tidak dapat dikonfirmasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *organizational integration* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

3. *Personal Feedback*

Koefisien regresi untuk variabel *personal feedback* adalah sebesar 0,483 dan signifikan pada level 0,089. Karena $0,631 > 0,05$ maka H_0 tidak ditolak dan hipotesis tidak dapat dikonfirmasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *personal feedback* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

4.5.1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependent dapat dijelaskan oleh variabel independent. Hasil koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.32. Koefisien Determinasi

R	R Square
0,769 ^a	0,591

Sumber: Data diolah peneliti 2020

Besarnya koefisien determinasi sebagai berikut :

$$\begin{aligned}Kd &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,769^2 \times 100\% \\ &= 0,591\%\end{aligned}$$

Berdasarkan nilai koefisien determinasi menyatakan bahwa perubahan-perubahan pada kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel *horizontal informal communication*, *organizational integration*, dan *personal feedback* sebesar 59,1%. Sisanya 40,9% disebabkan oleh variabel-variabel lain di luar kedua variabel tersebut yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

4.6. Pembahasan, Implikasi dan Keterbatasan

4.6.1. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan penulis melalui beberapa pengujian seperti beberapa pengujian hipotesis *horizontal informal communication*, *organizational integration*, dan *personal feedback* terhadap kepuasan kerja. Berikut ini dipaparkan penjelasan atas jawaban dari hipotesis penelitian.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan *horizontal informal communication*, *organizational integration*, dan *personal feedback* tidak seluruhnya berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian menunjukkan *horizontal informal communication* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Menurut Mulyana (2005) *horizontal informal communication* merupakan menyangkut sejauh mana komunikasi horisontal dan informal akurat dan bebas mengalir. Hasil ini memberikan bukti bahwa komunikasi informal yang aktif dan akurat memberikan kepuasan kepada karyawan di Departemen Lab Patologi Anatomi dan rekan kerja lainnya. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novieka (2018) menemukan bahwa *horizontal informal communication* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Reilly dan Angelo (2010) berpendapat bahwa manusia memiliki keinginan yang kuat untuk bekerja sama dan terlibat dalam pekerjaannya dengan orang lain. Salah satu fungsi dari komunikasi informal adalah untuk memungkinkan pembentukan persahabatan dan rekan kerja mendapat dukungan emosional dan psikologis.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *organizational integration* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut Abdullah (2014) *organizational integration* mengacu pada kepuasan yang dimiliki karyawan berkaitan dengan informasi yang mereka terima tentang organisasi dan lingkungan kerja. Hasil ini memberikan bukti bahwa karyawan Departemen Lab Patologi Anatomi tidak puas dan kurang memahami informasi mengenai kebijakan dan tujuan Departemen Lab Patologi Anatomi. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vandijck *et al.*, (2018) menunjukkan bahwa

organizational integration menunjukkan adanya tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hipotesis ketiga yang di uji menunjukkan bahawa *personal feedback* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Menurut Wexley (2005) *personal feedback* merupakan suatu tingkatan dimana dalam menyelesaikan masalah aktivitas-aktivitas kerja yang dituntut oleh pekerjaan memberikan konsekuensi pada karyawan mendapatkan informasi langsung dan jelas tentang efektivitas pelaksanaan kerjanya. Hasil ini memberikan bukti bahwa atasan kurang memahami informasi tentang bagaimana masalah yang dihadapi oleh karyawan Departemen Patologi Anatomi dalam pekerjaan yang ditangani. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mariman *et al.*, (2018) menemukan bahwa *personal feedback* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hurley dan Paswan (2005) berpendapat bahwa karyawan yang orientasi *feedback*-nya rendah akan bersikap apatis, kurang peduli akan tugas dan apa yang sedang terjadi di lingkungannya.

Perubahan-perubahan yang mempengaruhi kepuasan kerja pada penelitian ini dapat dijelaskan oleh variabel *horizontal informal communication*, *organizational integration*, dan *personal feedback* sebesar 59,1%. Hal ini dikatakan bahawa setiap perubahan kepuasan kerja sebesar 59,1% dipengaruhi oleh *horizontal informal communication*, *organizational integration*, dan *personal feedback* sisanya sebesar 40,9% disebabkan oleh variabel-variabel lain di luar kedua variabel tersebut yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini yaitu kepemimpinan dan komitmen.

Menurut Dubrin (2005: 3) mengemukakan bahwa kepemimpinan itu adalah upaya mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi untuk mencapai tujuan, cara mempengaruhi orang dengan petunjuk atau perintah, tindakan yang menyebabkan orang lain bertindak atau merespons dan menimbulkan perubahan positif, kekuatan dinamis penting yang memotivasi dan mengkoordinasikan organisasi dalam rangka mencapai tujuan, kemampuan untuk menciptakan rasa percaya diri dan dukungan diantara bawahan agar tujuan organisasional dapat tercapai. Penelitian yang dilakukan oleh Brahmansari *et al.*, (2008) kepemimpinan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Menurut (Robbins, 1998) komitmen merupakan suatu tingkatan atau tahap di mana pegawai mampu untuk memahami tujuan organisasi dan berharap untuk tetap menjadi bagian dalam organisasi tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Tranggono *et al.*, (2008) menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

4.6.2. Implikasi

4.6.2.1. Implikasi Teoritis

Pada pembahasan diatas telah disebutkan bahwa dalam penelitian ini ditemukan bahwa *horizontal informal communication* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian, maka model teoritis kepuasan kerja yang relevan untuk RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah menempatkan *horizontal informal communication* sebagai prediktor karena pengaruhnya yang positif. Sedangkan *organizational integration* dan *personal feedback* tidak perlu di pertimbangkan karena pengaruhnya negatif.

4.6.2.2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *horizontal informal communication* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Maka dari itu jika pimpinan Departemen Lab Patologi Anatomi ingin meningkatkan kepuasan kerja karyawan, dan komunikasi antar karyawan berjalan dengan lancar maka pimpinan harus mempertimbangkan *horizontal informal communication*, karena hasil penelitian menunjukkan bahwa *horizontal informal communication* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Adapun *organizational integration* dan *personal feedback* tidak perlu diperhitungkan karena memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung bagian Departemen Lab Patologi Anatomi.

4.6.3. Keterbatasan

Penulis menyadari bahwa dalam melakukan penelitian ini ada beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Jumlah sampel yang sedikit, yaitu hanya 60 orang responden sehingga penelitian ini tidak dapat di generalisir oleh RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung
2. Data analisis hanya berdasarkan pada persepsi jawaban responden saja dan tidak melakukan observasi secara langsung.
3. Penelitian ini menggunakan data berupa jawaban responden atas pernyataan yang diajukan pada kuesioner penelitian. Hal ini dapat berimplikasi pada (dua) hal yaitu:
 - a. Responden mungkin menjawab pernyataan tidak secara sungguh-sungguh dan cermat dalam menjawabnya.

- b. Responden mungkin kurang familiar dengan pernyataan-pernyataan yang diajukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, setelah melalui beberapa tahap yaitu, pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, interpretasi hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh *horizontal informal communication*, *organizational integration* dan *personal feedback* terhadap kepuasan kerja di Departemen Lab Patologi Anatomi, dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisa persepsi responden terhadap *horizontal informal communication* di Departemen Lab Patologi Anatomi dapat dikategorikan dalam kriteria netral.
2. Berdasarkan analisa persepsi responden terhadap *organizational integration* di Departemen Lab Patologi Anatomi dapat dikategorikan dalam kriteria agak tinggi.
3. Berdasarkan analisa persepsi responden terhadap *personal feedback* di Departemen Lab Patologi Anatomi dapat dikategorikan dalam kriteria netral
4. Berdasarkan analisa persepsi responden terhadap kepuasan kerja di Departemen Lab Patologi Anatomi dapat dikategorikan dalam kriteria netral

5. *Horizontal informal communication* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kerja di Departemen Lab Patologi Anatomi.
6. *Organizational integration* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di Departemen Lab Patologi Anatomi.
7. *Personal feedback* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di Departemen Lab Patologi Anatomi.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka penulis mengemukakan saran teoritis dan saran praktis sebagai berikut.

5.2.1. Saran Teoritis

Hasil penelitian menunjukkan tidak seluruhnya dimensi-dimensi kepuasan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. *Horizontal informal communication* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, adapun variabel-variabel lain di luar kedua variabel tersebut yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini. Maka dari itu disarankan untuk penelitian selanjutnya melibatkan variabel kepemimpinan dan motivasi

1. Saran Praktis

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan dimensi *horizontal informal communication* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Jika manajemen Departemen Lab Patologi Anatomi ingin meningkatkan kepuasan kerja sebaiknya manajemen harus meningkatkan faktor tersebut yaitu *horizontal informal communication*, agar saluran komunikasi antar karyawan berjalan

lancar. Berdasarkan uji t dimensi *horizontal informal communication* mempunyai nilai lebih besar dibandingkan nilai lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian, saran-saran yang dapat penulis berikan terhadap manajemen Departemen Lab Patologi Anatomi sesuai dengan hasil analisis yang menyatakan bahwa untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja pihak Departemen Lab patologi Anatomi perlu memprioritaskan *horizontal informal communication*. Hasil analisis responden terhadap *horizontal informal communication* terdapat nilai responden yang memiliki nilai rendah pada pernyataan kabar selentingan dengan skor sebesar 163. Oleh karena itu pihak manajemen harus mengendalikan kabar selentingan dengan menjaga saluran komunikasi formal tetap terbuka kemanapun arahnya. Selentingan dapat dimanfaatkan atau dikelola dengan baik sehingga memberikan dampak positif baik bagi Departemen Lab Patologi Anatomi maupun karyawan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Zulhamri., and Hui Jong. (2014), The Relationship between Communication Satisfaction and Teachers' Job Satisfaction in the Malaysian Primary School. *Asian Journal of Humanities and Social sciences*, Vol. 2, Issue 2.
- Anseel., and Liviens. (2007), The Long-term Impact Of The Feedback Environment On Job Satisfaction, *Journal Comilation International Associatiion Of Applied Pschology*. Vol. 56, No. 2.
- Djamaludin, Musa. (2009). Pengaruh Komitmen Organisasional, Pengembangan Karier, Motivasi Kerja dan Karateristik Individual Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 5, No. 2.
- Downs, Cal W., and Michael D. Hazen. (1997). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. *The Journal of Business Communication*, Vol. 14, No. 3, pp. 63-73.
- Goenawan, Revanny. (2015). Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan di Eden Hotel Kuta Bali. *Jurnal E-Komunikasi*, Vol. 5 No. 1, pp. 2-11.
- Hanifah, Mohammad. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Ketidakamanan Kerja Job Insecurity dengan Intensi Pindah Kerja Turnover pada Karyawan PT. Buma Desa Suaran. *Jurnal Psikoborneo*, Vol. 1, No. 3.
- Ibrahim, Syafei. (2001). Komunikasi Sebagai Faktor Determinan dalam Organisasi *Jurnal Mediator*, Vol. 2.

- Ilahi, Kurnia Dede., Mukazam Djudi Mochamad., dan Prasetya Arik. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja dan Komitmen Organisasional (Studi Pada Karyawan PT. PLN Persero Distribusi Jawa Timur Area Malang). (2017). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 44 No. 1.
- Novieka., dan Prasetya Arik. (2018). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 61 No. 4.
- Nurrohim, Hassa., dan Anatan Lina. (2009). Efektivitas Komunikasi Dalam Jurnal Organisasi *Jurnal Manajemen*, Vol. 7, No 4.
- Putranto, Septyoari Trias. (2012). Antecedents dan Consequences dari Feedback – Seeking Orientation di Costa Crociere. *Jurnal Binus Business*. Vol. 3 No. 2.
- Ridwan. (2015). Dasar-Dasar Statistika. Bandung : Alfabeta.
- Robbins, Stephen P., dan Timothy A Judge. (2015). Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour), Jakarta: Salemba Empat.
- Savira, Margareth. (2018). Kepuasan Komunikasi Organisasi di PT Intiland Grande Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi*, Vol. 6, No.1.
- Setiawan, Ivan Aries., dan Ferdiansyah Ritonga. (2011). Analisis Jalur (Path Analysis) dengan Menggunakan AMOS. Tangerang : Suluh Media.
- Soegandhi, Marchelle Vannecia., Sutanto M Eddy., dan Setiawan Roy. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. Suraya Timur Sakti Jatim. *Jurnal Agora*, Vol. 1 No. 1.
- Sugiyono. (2017). Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.

- Sumana, Marcella Agnes. (2018). Kepuasan Komunikasi Organisasi Siloam Hospitals Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi*, Vol. 6, No. 1.
- Suyono, Hadi., Dahniar dan Sugiati Tinik. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Suportif, Komunikasi Horizontal dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Kontrak (Studi Pada Karyawan *Frontliner* PT. Bank Central Asia Tbk Banjarmasin). *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 7, No. 1.
- Vremeir., Degroote., Vandijk., and Mariman. A. (2018). Communication Satisfaction and Job Satisfaction Among Critical Care Nurses and Their Impact on Burnout and Intention to Leave: A Questionnaire Study. *Journal Intensiv and Cartical Care Nursing*.
- Wibowo, Mukti., Musadieg Al Mochamad., dan Nurtjahjono Eko Gunawan. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandatel Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 16, No. 1.

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

1. Nama Lengkap : Firda Novianti
2. Umur : 23 Tahun
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Tempat/Tanggal Lahir : Tasikmalaya, 10 Novembr 1997
5. Agama : Islam
6. Alamat Rumah : Kp Bantarkalong
7. E-mail : firdanovianti55@gmail.com
8. No. Handphone : 082127606484

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

1. 2005 – 2010 : SDN Bantarkalong
2. 2010 – 2013 : SMPN 1 Bantarkalong
3. 2013 – 2015 : SMKN Bantarkalong
4. 2018 – 2020 : STIE STAN- Indonesia Mandiri

Lampiran 2: Kuesioner

Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Responden

Bagian Dept. Lab Patologi Anatomi RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian skripsi yang sedang saya lakukan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STAN Indonesia Manidri Dengan judul “Pengaruh *horizontal informal communication, subordinate communication* dan *feedback* terhadap kepuasan kerja” (Studi di RSUP Dr Hasan Sadikin Bandung). Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian tersebut.

Data yang dianalisis bersifat agregat, oleh karenanya tidak memunculkan nama Bapak/ibu secara individual. Peneliti menjamin sepenuhnya kerahasiaan isi kuesioner. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Firda Novianti

1. Profil Responden

2. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
3. Usia : tahun
- c. Status Marital : 1. Menikah 2. Belum Menikah
3. Pernah Menikah
- d. Profesi : 1. Dokter 2. Non-Dokter
- e. Pendidikan : 1. SMA/Sederajat 2. Diploma
3. Sarjana 4. Lainnya
- f. Lama Kerja : 1. Kurang dari 3 tahun 2. 3 - 7 tahun
3. 7 Tahun lebih

2. Kuesioner

Petunjuk Pengisian

Pernyataan-pernyataan berikut berkaitan dengan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan Anda. Tunjukkanlah seberapa puas Anda terhadap jumlah atau kualitas informasi yang Anda peroleh. Lingkarilah angka yang paling sesuai dengan persepsi Anda.

1. Sangat Tidak Memuaskan (**STM**)
2. Tidak Memuaskan (**TM**)
3. Kurang Memuaskan (**KM**)
4. Netral, tidak tahu apakah Tidak Memuaskan atau Memuaskan (**N**)
5. Agak Memuaskan (**AM**)
6. Memuaskan (**M**)
7. Sangat Memuaskan (**SM**)

**KUESIONER *HORIZONTAL INFORMAL COMMUNICATION*,
ORGANIZATIONAL INTEGRATION, DAN *PERSONAL FEEDBACK***
(ADAPTASI DARI DOWN DAN HAZEN, 1977)

No.	PERNYATAAN	STM	TM	KM	N	AM	M	SM
1.	Informasi mengenai kemajuan dalam pekerjaan anda	1	2	3	4	5	6	7
2.	Informasi mengenai kebijakan dan tujuan Dept. Lab. Patologi Anatomi	1	2	3	4	5	6	7
3.	Informasi mengenai persyaratan dalam pekerjaan anda	1	2	3	4	5	6	7
4.	Informasi mengenai gaji dan tunjangan karyawan	1	2	3	4	5	6	7
5.	Informasi mengenai perbandingan pekerjaan anda dengan rekan kerja lainnya	1	2	3	4	5	6	7
6.	Informasi mengenai bagaimana anda dievaluasi	1	2	3	4	5	6	7
7.	Informasi tentang bagaimana masalah dalam pekerjaan anda ditangani	1	2	3	4	5	6	7
8.	Pengetahuan dan pemahanan atasan mengenai masalah yang dihadapi oleh karyawan	1	2	3	4	5	6	7
9.	Sejauhmana kabar selentingan menjadi bagian dari aktivitas di Dept. Lab. Patologi Anatomi	1	2	3	4	5	6	7
10.	Sejauhmana komunikasi antar karyawan yang setara berlangsung dengan lancar	1	2	3	4	5	6	7
11.	Sejauhmana praktek komunikasi dapat disesuaikan dalam keadaan darurat	1	2	3	4	5	6	7
12.	Komunikasi informal yang aktif dan akurat	1	2	3	4	5	6	7

KUESIONER KEPUASAN KERJA
(ADAPTASI DARI ROBERT DEWAR DAN JANNES WERBEL, 1979)

No.	PERNYATAAN	STM	TM	KM	N	AM	M	SM
1.	Secara umum, saya merasa puas bekerja pada perusahaan ini	1	2	3	4	5	6	7

Lampiran 3 :Tanggapan Responden

1. Organizational Integration

No.	Oi 1	Oi 2	Oi 3	Oi 4	Jumlah	Rata-Rata
1	6	4	6	5	21	5,25
2	3	4	4	2	13	3,25
3	3	2	3	5	13	3,25
4	3	4	3	2	12	3
5	5	4	4	4	17	4,25
6	5	5	6	5	21	5,25
7	6	3	6	4	19	4,75
8	4	4	5	4	17	4,25
9	6	7	6	6	25	6,25
10	4	6	4	4	18	4,5
11	6	6	6	6	24	6
12	6	6	4	5	21	5,25
13	7	7	7	4	25	6,25
14	6	5	6	4	21	5,25
15	4	5	5	4	18	4,5
16	3	4	6	3	16	4
17	5	4	3	3	15	3,75
18	7	6	6	6	25	6,25
19	4	5	3	1	13	3,25
20	6	6	6	6	24	6
21	6	6	6	6	24	6
22	6	4	4	6	20	5
23	6	6	5	3	20	5
24	4	4	4	5	17	4,25
25	7	6	6	5	24	6
26	6	6	6	6	24	6
27	4	6	4	4	18	4,5
28	6	6	6	6	24	6
29	4	4	3	3	14	3,5
30	6	6	6	4	22	5,5
31	6	6	6	6	24	6
32	4	6	6	4	20	5
33	4	6	6	4	20	5
34	4	4	4	4	16	4
35	4	6	6	6	22	5,5
36	6	6	6	3	21	5,25
37	5	5	4	3	17	4,25
38	6	6	6	5	23	5,75
39	7	4	7	3	21	5,25
40	7	6	5	4	22	5,5
41	3	3	5	2	13	3,25
42	6	5	5	6	22	5,5
43	6	7	6	7	26	6,5
44	6	7	6	7	26	6,5

No.	Oi 1	Oi 2	Oi 3	Oi 4	Jumlah	Rata-Rata
45	6	6	6	5	23	5,75
46	5	5	4	5	19	4,75
47	7	7	7	7	28	7
48	7	7	7	7	28	7
49	6	5	6	6	23	5,75
50	4	4	3	3	14	3,5
51	6	6	5	6	23	5,75
52	5	4	5	6	20	5
53	6	7	6	5	24	6
54	6	5	6	5	22	5,5
55	3	3	4	3	13	3,25
56	6	6	6	2	20	5
57	7	6	7	2	22	5,5
58	6	6	6	6	24	6
59	7	7	7	7	28	7
60	6	6	6	6	24	6

2. Horizontal Informal Communication

No.	HIC 1	HIC 2	HIC 3	HIC 4	Jumlah	Rata-Rata
1	4	5	4	5	18	4,5
2	4	4	4	3	15	3,75
3	1	3	2	2	8	2
4	4	3	3	3	13	3,25
5	4	4	4	4	16	4
6	5	6	6	4	21	5,25
7	5	5	6	5	21	5,25
8	4	4	5	5	18	4,5
9	6	6	6	6	24	6
10	4	5	5	5	19	4,75
11	4	6	6	6	22	5,5
12	4	6	6	6	22	5,5
13	4	4	7	7	22	5,5
14	4	6	6	6	22	5,5
15	4	5	4	5	18	4,5
16	4	5	4	3	16	4
17	4	5	4	4	17	4,25
18	6	6	6	6	24	6
19	5	4	4	4	17	4,25
20	5	7	6	6	24	6
21	6	6	6	6	24	6
22	4	4	4	4	16	4
23	4	5	6	6	21	5,25
24	4	4	4	4	16	4
25	4	6	5	6	21	5,25
26	4	6	4	6	20	5
27	4	6	4	4	18	4,5

No.	HIC 1	HIC 2	HIC 3	HIC 4	Jumlah	Rata-Rata
28	4	7	7	7	25	6,25
29	4	5	4	5	18	4,5
30	4	6	6	6	22	5,5
31	6	6	6	6	24	6
32	4	4	4	4	16	4
33	4	5	5	6	20	5
34	4	4	4	4	16	4
35	6	6	6	6	24	6
36	5	5	5	5	20	5
37	4	6	5	6	21	5,25
38	4	6	6	6	22	5,5
39	4	6	5	7	22	5,5
40	4	5	6	7	22	5,5
41	4	5	3	3	15	3,75
42	4	6	5	4	19	4,75
43	6	7	6	7	26	6,5
44	6	7	6	7	26	6,5
45	6	6	6	6	24	6
46	5	5	6	5	21	5,25
47	7	7	7	7	28	7
48	6	6	6	5	23	5,75
49	6	5	6	7	24	6
50	4	2	3	4	13	3,25
51	6	6	6	6	24	6
52	4	4	4	4	16	4
53	6	7	6	6	25	6,25
54	6	5	5	6	22	5,5
55	4	3	3	4	14	3,5
56	5	2	6	6	19	4,75
57	7	7	7	7	28	7
58	4	5	4	5	18	4,5
59	7	5	7	7	26	6,5
60	6	6	6	6	24	6

3. Personal Feedback

No	PF 1	PF 2	PF 3	PF 4	Jumlah	Rata-Rata
1	5	5	3	3	16	4
2	4	3	3	3	13	3,25
3	5	2	2	2	11	2,75
4	3	3	5	3	14	3,5
5	3	4	3	3	13	3,25
6	6	5	6	5	22	5,5
7	6	6	4	5	21	5,25
8	5	2	3	3	13	3,25
9	6	6	6	6	24	6

No	PF 1	PF 2	PF 3	PF 4	Jumlah	Rata-Rata
10	4	5	5	5	19	4,75
11	6	6	6	6	24	6
12	4	6	6	6	22	5,5
13	4	7	7	4	22	5,5
14	4	4	6	5	19	4,75
15	4	4	5	5	18	4,5
16	5	3	3	5	16	4
17	3	4	3	3	13	3,25
18	6	6	6	6	24	6
19	4	4	4	3	15	3,75
20	6	6	6	6	24	6
21	6	6	6	6	24	6
22	4	4	4	4	16	4
23	3	6	4	5	18	4,5
24	6	6	6	6	24	6
25	6	6	5	6	23	5,75
26	4	4	6	4	18	4,5
27	4	6	6	6	22	5,5
28	6	6	6	6	24	6
29	3	4	4	3	14	3,5
30	6	5	6	6	23	5,75
31	6	6	6	6	24	6
32	5	4	6	6	21	5,25
33	4	5	5	5	19	4,75
34	4	4	4	4	16	4
35	5	6	6	6	23	5,75
36	6	6	6	6	24	6
37	4	4	4	5	17	4,25
38	6	6	6	6	24	6
39	4	7	7	7	25	6,25
40	7	6	5	4	22	5,5
41	3	3	4	3	13	3,25
42	5	5	6	5	21	5,25
43	7	7	6	5	25	6,25
44	7	7	6	5	25	6,25
45	5	6	6	6	23	5,75
46	6	6	6	6	24	6
47	7	7	7	7	28	7
48	7	7	7	7	28	7
49	6	6	5	6	23	5,75
50	4	4	4	4	16	4
51	6	6	6	6	24	6
52	4	4	6	3	17	4,25
53	6	6	7	6	25	6,25
54	6	6	6	5	23	5,75
55	3	4	5	5	17	4,25
56	5	4	4	3	16	4

No	PF 1	PF 2	PF 3	PF 4	Jumlah	Rata-Rata
57	6	7	7	7	27	6,75
58	6	6	6	6	24	6
59	7	7	7	7	28	7
60	6	6	6	6	24	6

4. Kepuasan Kerja

No	kepuasan kerja	Jumlah	Rata-Rata
1	4	4	4
2	4	4	4
3	2	2	2
4	4	4	4
5	6	6	6
6	6	6	6
7	5	5	5
8	4	4	4
9	6	6	6
10	5	5	5
11	6	6	6
12	5	5	5
13	7	7	7
14	5	5	5
15	4	4	4
16	3	3	3
17	4	4	4
18	6	6	6
19	6	6	6
20	6	6	6
21	6	6	6
22	4	4	4
23	6	6	6
24	4	4	4
25	6	6	6
26	6	6	6
27	6	6	6
28	6	6	6
29	5	5	5
30	6	6	6
31	6	6	6
32	4	4	4
33	4	4	4
34	4	4	4
35	6	6	6
36	5	5	5
37	6	6	6
38	6	6	6

No	kepuasan kerja	Jumlah	Rata-Rata
39	5	5	5
40	4	4	4
41	3	3	3
42	7	7	7
43	7	7	7
44	7	7	7
45	5	5	5
46	6	6	6
47	7	7	7
48	6	6	6
49	7	7	7
50	5	5	5
51	6	6	6
52	4	4	4
53	7	7	7
54	6	6	6
55	5	5	5
56	6	6	6
57	7	7	7
58	5	5	5
59	7	7	7
60	6	6	6

Lampiran 4 :Uji Validitas dan Reabilitas

1. Horizontal Informal Communication

		Correlations				
		HIC1	HIC2	HIC3	HIC4	TOTALHIC
HIC1	Pearson Correlation	1	,487**	,664**	,570**	,788**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
HIC2	Pearson Correlation	,487**	1	,634**	,599**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
HIC3	Pearson Correlation	,664**	,634**	1	,832**	,922**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60
HIC4	Pearson Correlation	,570**	,599**	,832**	1	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
TOTALHIC	Pearson Correlation	,788**	,803**	,922**	,889**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Realibility Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
,873	4

2. Organizational Integration

		Correlations				
		OI1	OI2	OI3	OI4	TOTALOI
OI1	Pearson Correlation	1	,625**	,675**	,495**	,849**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
OI2	Pearson Correlation	,625**	1	,598**	,471**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
OI3	Pearson Correlation	,675**	,598**	1	,445**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60
OI4	Pearson Correlation	,495**	,471**	,445**	1	,772**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
TOTALOI	Pearson Correlation	,849**	,815**	,818**	,772**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
,822	4

3. Personal Feedback

		Correlations				
		PF1	PF2	PF3	PF4	TOTALPF
PF1	Pearson Correlation	1	,635**	,510**	,595**	,782**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
PF2	Pearson Correlation	,635**	1	,765**	,775**	,914**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60
PF3	Pearson Correlation	,510**	,765**	1	,780**	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60
PF4	Pearson Correlation	,595**	,775**	,780**	1	,907**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60
TOTALPF	Pearson Correlation	,782**	,914**	,878**	,907**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
,894	4

Lampiran 5 : Statistik Deskriptif dan Korelasi antar Variabel

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
HIC	60	2,00	7,00	5,0833	1,01646
OI	60	3,00	7,00	5,1375	1,04701
PF	60	2,75	7,00	5,1458	1,11926
KK	60	2,00	7,00	5,3667	1,17843
Valid N (listwise) 6	60				

Correlations

		<i>Hor. informal com.</i>	<i>Org. integration</i>	<i>Personal feedback</i>	<i>Kep. kerja</i>
<i>Hor. informal com.</i>	Pearson Correlation	1	,841	,825	,766
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60
<i>Org. integration</i>	Pearson Correlation	,841	1	,845	,669
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60
<i>Personal feedback</i>	Pearson Correlation	,825	,845	1	,666
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60
<i>Kep. kerja</i>	Pearson Correlation	,766	,669	,666	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60

* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6: Uji Regresi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,769 ^a	,591	,569	,77334

Uji - *t* Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	<i>t</i>	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,769	0,530		1,451	0,152
<i>Horizontal informal communication</i>	0,768	0,199	0,663	3,852	0,000
<i>Organizational integration</i>	0,046	0,204	0,041	,226	0,822
<i>Personal feedback</i>	0,089	0,189	0,084	483	0,631

a Dependent Variable: Rata-rata Kepuasan Kerja