

**ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KENTUCKY FRIEND  
CHICKEN MALANG**

**SKRIPSI**



Oleh

**SITI ZAHROTUR ROSYIDA**

**NIM : 08510134**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG**

**2012**

**ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KENTUCKY FRIEND  
CHICKEN MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:  
Universitas Islam Negeri  
Maulana Malik Ibrahim Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh

**SITI ZAHROTUR ROSYIDA**

NIM : 08510134

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2012**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Siti Zahrotur Rosyida  
NIM : 08510134  
Alamat : Jl. Gajayana No. 50 Malang (MSAA UIN MALIKI)

Menyatakan bahwa ”**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang, dengan judul :

**ANALISA PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KENTUCKY FRIEND CHICKEN MALANG**

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan ”**duplikasi**” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada ”**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 18 Maret 2012  
Hormat saya,

Siti Zahrotur Rosyida  
NIM : 08510134

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI**  
**TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KENTUCKY FRIEND**  
**CHICKEN MALANG**

**SKRIPSI**

Oleh

**SITI ZAHROTUR ROSYIDA**  
NIM : 08510134

Telah Disetujui 19, Maret 2012  
Dosen Pembimbing,

**Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, S.Ag.,M.Si**  
NIP.19711108 199803 2 002

Mengetahui :  
Ketua Jurusan,

**Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE.,M.Si**  
NIP.19720212 200312 1 003



## MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ (الحديث)

Sebaik-baik manusia adalah orang yang dapat bermanfaat bagi orang lain (al-hadist)

## PERSEMBAHAN

Hamba bersujud di atas sajadah seraya mengucapkan beribu-ribu syukur alhamdulillah atas segala yang telah Engkau berikan kepada hamba selama ini. Karena, atas kehendak dan keridhloan-Mulah maka hamba bisa menyelesaikan karya hamba dan karya ini hamba persembahkan kepada:

Ibunda tercinta "juariyah" dan Bapak "M. Ghufron" yang telah bekerja keras mengasuh, mendidik, membimbing dan berdoa tiada henti dengan penuh keikhlasan dan kesabaran.

Kakak2ku dan juga kakak2 iparku, terima kasih sudah memberi motivasi dan untuk Adikku, keponakan2ku kalianlah motivasi masa depanku dan harapan terindahku.....bahwa kalian harus lebih baik dariku.

Untuk seseorang yang telah setia menungguku sembari memberi motivasi tiada henti, tempat curahan hatiq, keluh kesahku semua ada padamu "M. Muallim Avrilianto" semoga harapan kita bisa tercapai. Amiin.....

Teman-teman seperjuangan di MSAA tercinta seluruh murobbi/ah musyri/ah dan seluruh mahasantri yang tercinta, serta seluruh teman2 di FE pengurus HMJ-FE, SEMA-FE. Sahabat-sahabatku yang pernah satu atap bersamaq "kamar 42 ABA '08 keluarga buah kamar 60 FAZA '09 kamar 32 KD '10 dan MUTEL kamar 48 ABA '11 yang dengan sabar dan setia telah menjadi tempat berbagi cerita dan berdiskusi untukku. Kalian telah mengajarku untuk mengenal arti kehidupan dan merasakan betapa indahnya sebuah persahabatan dan persaudaraan. Aku selalu merindukan canda tawa kalian di saat kita masih bersama.....

Para guru dan dosen-dosenku, yang selalu menjadi pelita dalam hidupku yang telah membimbing dan memberikan berbagai ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berarti. Jasamu tiada terhingga.....

Ya Allah.....ku haturkan ucapan Puji syukur pada-Mu yang telah menghadirkan orang-orang di sampingku yang selalu tulus mencintaiku, mengasihiku dan menyayangiku dengan sebening cinta dan sesuci doa.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan sekalian alam yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua, khususnya kepada penulis yang mampu menyelesaikan penelitian skripsi. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang selalu kita jadikan suri tauladan dalam aspek kehidupan kita.

Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, semangat dan segenap sumbangsih dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Bapak Dr. H.A. Muhtadi Ridwan, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Ibu Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, S.Ag., M.Si selaku Dosen pembimbing penyusunan skripsi yang telah memberikan dorongan dan arahan selama melakukan penyusunan skripsi ini.
5. Prof. Dr. H. M. Djakfar, SH., M.Ag selaku Dosen Wali Akademik UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
6. Bapak Warsito dan segenap keluarga besar Kentucky Friend Chicken Malang.
7. Bapak, Ibu dan seluruh keluarga besarku atas do'a, motivasi dan kasih sayangnya, serta atas segala bimbingan dan pengorbanannya.
8. M. Muallim Avrilianto yang tidak bosan-bosannya memberi semangat dan nasehat selama proses penyusunan proposal.



9. Seluruh teman-teman Musyrif/ah dan Mahasantri yang ada di Ma'had Sunan Ampel Al-Aly khususnya Mabna Asma' Binti Abi Bakar teman-teman kamar yang tak bosan-bosannya memberi semangat dan yang pernah satu kamar aku kangen kalian semua, semoga suatu hari kita berjumpa lagi, aku akan mendoakan yang terbaik bagi kalian semua
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan ikhlas membantu proses dan penyelesaian proposal ini.

Semoga segala kebaikan dijadikan sebagai amal baik. Disamping itu penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya serta perkembangan ilmu pengetahuan di bidang Ekonomi khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia terutama di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Namun demikian, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak.

Akhirnya dengan mengharap ridha Allah SWT semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca. Amiin.

*Walhamdulillahirobbila alamin.*

Malang, 18 Maret 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I : Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian .....	9
1.5 Batasan Penelitian.....	10
BAB II : Tinjauan Pustaka .....	11
2.1 Tinjauan Empirik .....	11
2.2 Tinjauan Teoritis.....	17
1. Pengertian Komunikasi .....	17
2. Fungsi Komunikasi .....	19
3. Komponen-komponen Komunikasi .....	20
4. Sistem Komunikasi .....	20
5. Macam-macam Komunikasi.....	23
6. Faktor-faktor Komunikasi .....	24
7. Hambatan-hambatan dalam Komunikasi Efektif.....	26

8. Dampak Komunikasi.....	27
9. Komunikasi dalam Islam.....	28
10. Pengertian Motivasi .....	32
11. Manfaat Motivasi .....	35
12. Macam-macam Teori Motivasi.....	35
13. Pola Motiasi .....	40
14. Tujuan Motivasi .....	40
15. Faktor-faktor Motivasi .....	41
16. Alat-alat Motivasi .....	41
17. Metode Motivasi .....	41
18. Pengertian Kinerja.....	42
19. Pengukuran Kinerja.....	45
20. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	47
21. Hubungan Antar Variabel.....	48
22. Hubungan Antara Komunikasi dan Kinerja .....	48
23. Hubungan Antara Komunikasi dan Motivasi .....	50
2.3 Model konsep .....	51
2.4 Model Hipotesis.....	52
<b>BAB III : Metode Penelitian .....</b>	<b>53</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	53
3.2 Lokasi Penelitian .....	53
3.3 Populasi dan Sampel.....	53
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	54
3.5 Data dan Jenis Data .....	54
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.7 Devinisi Operasional Variabel .....	56
3.8 Model Analisis Data .....	59
<b>BAB IV : Paparan dan Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>62</b>

4.1 Paparan Data.....	62
1. sejarah singkat KFC .....	62
2. Lokasi .....	65
3. Visi dan Misi KFC .....	65
4. Struktur Organisasi .....	66
4.2 Hasil Penelitian.....	68
1. Karakteristik Responden .....	68
2. Gambaran Distribusi Item .....	70
3. Uji Validitas.....	77
4. Uji Reabilitas .....	78
5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	79
4.3 Pembahasan .....	83
BAB V : Kesimpulan dan Saran.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komponen-komponen Komunikasi.....	20
Gambar 2.2 Hierarki Kebutuhan Menurut Maslow.....	37
Gambar 2.3 Model Konsep .....	51
Gambar 2.4 Model Hipotesis .....	52
Gambar 4.1 Uji F.....	81
Gambar 4.2 Uji t.....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	56
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	68
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	69
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Komunikasi .....	70
Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Motivasi .....	73
Tabel 4.6 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kinerja Karyawan .....	75
Tabel 4.7 Rekapitulasi Uji Validitas .....	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas .....	79
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Nilai Analisis Regresi Berganda .....	80
Tabel 4.10 Kontribusi Masing-masing Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat .....	83

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Srtuktur Organisasi

Lampiran 2 : Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Bebas dan Terikat

Lampiran 3 :Uji Validitas

Lampiran 4 :Uji Reabilitas

Lampiran 5 : Analisis Regresi

## ABSTRAK

Siti Zahrotur Rosyida, 2012 SKRIPSI. Judul: “Analisis Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di Kentucky Friend Chicken Malang”

Pembimbing: Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S, Ag.,M.si

---

Kata Kunci : Kompensasi, Motivasi, Kinerja

Kentucky Friend Chicken merupakan PT. Fastfood Indonesia yang tidak lepas dari persaingan. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menurut KFC akan dapat diperkecil dengan selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta berusaha memenuhi apa yang konsumen harapkan dengan cara memuaskan konsumen lebih dari para pesaingnya. Kinerja karyawan tidak lepas dari kinerja restoran karena baik tidaknya tergantung upaya restoran dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dapat dijelaskan bahwa untuk memelihara karyawan agar dapat bertahan loyal terhadap perusahaan perlu melakukan komunikasi yang efektif dan motivasi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh yang signifikan secara parsial dan simultan, serta pengaruh dominan komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatory yaitu menguji hipotesis bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas komunikasi dan motivasi terhadap variabel kinerja karyawan sebagai variabel terikatnya dengan jumlah populasi 52 dan menggunakan teknik pengambilan sampel sampling jenuh yang berjumlah 52 sampel.

Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan Uji statistik yaitu uji F dan uji t. Data diperoleh melalui kuisisioner yang dinyatakan kepada 51 orang karyawan. Dari hasil analisis didapat hasil nilai  $F_{hitung} 22,932 > F_{tabel} 3,19$ , membuktikan bahwa variabel bebas (X) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Dengan nilai Adjuster R Square sebesar 0,467. Sedangkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel komunikasi ( $X_1$ ) dengan  $t_{hitung} 3,899 > t_{tabel} 2,01$  dan nilai  $p 0,000 < 0,05$  dan nilai koefisien yang paling tinggi 0,554 (55,4%) mempunyai pengaruh dominan dibandingkan dengan variabel lain untuk meningkatkan kinerja karyawan.



## ABSTRACT

Siti Zahrotur Rosyida, 2012 THESIS. Title: " An Analysis of Influence of the Communication and Motivation on Employee Performance of Kentucky Friend Chicken Malang"

Advisor : Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S, Ag., M.si

---

Keywords: Compensation, Motivation, Performance

Kentucky Fried Chicken is PT. Fastfood Indonesi which be separated from competitions. By the increasing of intensity of competition and quality of competitor, KFC said that it can be minimized by always looking at consumers needs and necessity getting active to supply what the consumers hope, and also satisfying them what gettet than other competitors wish. The employee's achievements also depend on restaurant's achievements. And to keep the employees loyalty, the company must apply good communication affectively and give them such motivation.

The purpose of this research is to know the significant effect partially and simultaneously, and to know the dominant influence of the communication and employee motivation to work. This research uses explanatory research by examining hypothesis that there is a significant effect between the independent variabels of communication and motivation on employee performance variables as the dependent variabel with 52 populations by using saturated sampling for 52 samples.

The analysis instrument used is multiple regression analysis and statistic test, that is F test and t test. The data were gotten from quastionnaire addressed to 51 employees. The result of the research shows the value of  $F_{count} 22.932 > F_{table} 3.19$ , the it provesthat independent variable (X) influences simultaneously and significantly on the dependent variable (Y). With the value of adjusted R Square of 0.467. While the result of t test shows that the communication variabels (X1) with t count  $3.899 > t\ tabel 2.01$  and p value  $0,000 < 0.05$  and the highestvalue of coefficient is 0.554 (55.4%) has a dominant influence other than that of variabels for incresing employee performance.

## ABSTRACT

Siti Zahrotur Rosyida, 2012 THESIS. Title: " An Analysis of Influence of the Communication and Motivation on Employee Performance of Kentucky Friend Chicken Malang"

Advisor : Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S, Ag., M.si

---

Keywords: Compensation, Motivation, Performance

Kentucky Fried Chicken is PT. Fastfood Indonesi which be separated from competitions. By the increasing of intensity of competition and quality of competitor, KFC said that it can be minimized by always looking at consumers needs and necessity getting active to supply what the consumers hope, and also satisfying them what gettet than other competitors wish. The employee's achievements also depend on restaurant's achievements. And to keep the employees loyalty, the company must apply good communication affectively and give them such motivation.

The purpose of this research is to know the significant effect partially and simultaneously, and to know the dominant influence of the communication and employee motivation to work. This research uses explanatory research by examining hypothesis that there is a significant effect between the independent variabels of communication and motivation on employee performance variables as the dependent variabel with 52 populations by using saturated sampling for 52 samples.

The analysis instrument used is multiple regression analysis and statistic test, that is F test and t test. The data were gotten from quastionnaire addressed to 51 employees. The result of the research shows the value of  $F_{count} 22.932 > F_{table} 3.19$ , the it provesthat independent variable (X) influences simultaneously and significantly on the dependent variable (Y). With the value of adjusted R Square of 0.467. While the result of t test shows that the communication variabels (X1) with t count  $3.899 > t\ tabel 2.01$  and p value  $0,000 < 0.05$  and the highestvalue of coefficient is 0.554 (55.4%) has a dominant influence other than that of variabels for incresing employee performance.

ستي زهرة الرشدا 2012

"

"Kentucky chicken افعالية الموظفين في"

Kentucky Friend Chicken هي احدى من مركز اكالات السريعة في اندونيسيا.  
تكون في اشدة الانياية المعاملة .  
شترين .

والغرض بهذا البحث العلمى يعنى: لإفهام عن تأثير المغزى . وطريقة البحث العلمى يعنى  
ثير على المغزى بين متغير حر المواصلات و شجاعة على  
متغير افعالية الموظفين كمتغير متعلقة بما 52  
52

الوسيلة للبحث الذى يستخدم فيها يعنى البحثالإرتداد وتجربة الإحصاء.  
إلى واحد وخمسين موظفين. الحصيل بهذا البحث يعنى  $F_{hitung} 22,932$   
 $R > F_{tabel} 3,19,$  تبرهن أن متغير الحر (X) تؤثر مغزيا على متغير المتعلق (Y)  
. 467,0

$t > t_{tabel} 2,01$  3,899 تدل أن متغير المواصلات  $t$   
لديها أثر أكثر من متغير (55,4%) 0,554  
 $p 0,000 < 0,05$