

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI, KUALITAS
PELAYANAN, DAN MOTIVASI TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA PADUAN SUARA DI SURABAYA BAGIAN
TENGAH**

SKRIPSI



Oleh:

OTNIEL SIMANGUNSONG

NPM. 17110041

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2021**

SKRIPSI
PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI, KUALITAS
PELAYANAN, DAN MOTIVASI TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA PADUAN SUARA DI SURABAYA BAGIAN
TENGAH



Oleh:

OTNIEL SIMANGUNSONG

NPM. 17110041

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2021



**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI, KUALITAS
PELAYANAN, DAN MOTIVASI TERHADAP LOYALITAS
ANGGOTA PADUAN SUARA DI SURABAYA BAGIAN
TENGAH**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

OTNIEL SIMANGUNSONG

NPM. 17110041

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2021



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Otniel Simangunsong
NPM : 17110041
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Komunikasi Organisasi, Kualitas Pelayanan, Dan
Motivasi Terhadap Loyalitas Anggota Paduan Suara di
Surabaya Bagian Tengah

Pembimbing

Tanggal:



(Dr. Y. Budi Hermanto, M. M.)

Mengetahui

Ketua Program Studi



(Lilik Indrawati, S. E., M. M.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh OTNIEL SIMANGUNSONG dengan NPM 17110041

Telah diuji pada 18 Januari 2021

Dinyatakan LULUS oleh:

Ketua Tim Penguji



Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.



Mengetahui.

Dekan Fakultas Ekonomi




Dr. Thyopolda W. S. P., M.M.

Ketua Program Studi

Lilik Indrawati, S. E., M. M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN
MOTIVASI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA PADUAN SUARA DI
SURABAYA BAGIAN TENGAH

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen

Pada Hari Senin Tanggal 18 Bulan Januari Tahun 2021

Disusun oleh:

Nama : Otniel Simangunsong

NPM : 17110041

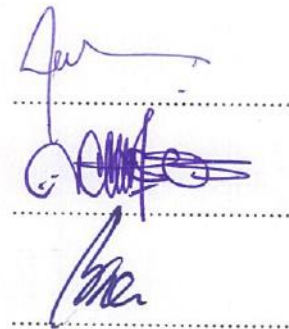
Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Tim Penguji:

Nama:

1. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.
2. Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M.
3. Dr. Y. Budi Hermanto, M.M.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Otniel Simangunsong
NPM : 17110041
Alamat Asli : Jl. Mahoni 46, Tanjungbalai
No. Identitas (KTP) : 1274061908960001

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

“Pengaruh Komunikasi Organisasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motivasi Terhadap Loyalitas Anggota Paduan Suara di Surabaya Bagian Tengah”.

Merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, atau bentuk lain. Skripsi ini sepenuhnya merupakan hasil kerja saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi. Apabila kemudian hari terbukti saya telah melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab.

Surabaya, 17 Januari 2021

Hormat Saya,


Otniel Simangunsong

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa oleh karena penyertaanNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Komunikasi Organisasi, Kualitas Pelayanan, dan Motivasi Terhadap Loyalitas Anggota Paduan Suara Di Surabaya Bagian Tengah**” dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi penulis dalam mencapai tingkat Sarjana Manajemen (S.M.) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika, Surabaya.

Penulis sangat berterimakasih kepada seluruh pihak yang ikut serta membantu dalam proses penulisan skripsi ini khususnya selama perkuliahan, yaitu kepada:

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika sekaligus selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu bersedia memberikan arahan, ilmu, dan dukungan kepada penulis.
2. Dr. Thyopoida W. S. P., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang pernah mengingatkan penulis untuk selalu berjuang di masa perkuliahan.
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika yang juga tidak henti-hentinya mengingatkan penulis untuk selalu berjuang dan meningkatkan prestasi selama 7 (tujuh) semester.





4. Citra Anggraini, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing dan dosen penguji skripsi penulis sebagai Mahasiswa Universitas Katolik yang menyediakan waktu untuk membimbing perkembangan akademik penulis.
5. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M., selaku dosen penguji skripsi penulis yang bersedia menyediakan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan selama penulisan skripsi.
6. Vincentia Devina Setyawati, S.E., M.S.A, selaku dosen pendamping paduan suara dan selaku sahabat penulis yang memberikan banyak kepercayaan, ilmu, dan motivasi bagi penulis untuk terus berkarya serta memberikan pengalaman akan pentingnya sahabat di dalam pergaulan.
7. Paduan Suara Cantare dal Cuore, Benedicamus Chante, dan St. Vincent yang telah bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian.
8. Marolop Mangunsong dan Mei Yin selaku orang tua penulis yang telah banyak menerima semua kekurangan penulis, serta memberikan motivasi dan selalu berjuang bagi pendidikan penulis.
9. Jumadi Timotius Simangunsong, Ikha Magdalena, Rebekka Kristiani Mangunsong, Apriliyanto Raharjo, Josua Simangunsong, dan Melisa Natasha Mumek selaku saudara dan saudari penulis yang selalu mendukung serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.



10. Bonefasius Inocentio Sis Dion, Valentine Teja Wijaya, Devina Martina, Yohana Ernawati, Alfian Richard, Rico Thomas, Cicilia Desy, dan terkhusus Stefanny Irene Putri Maryono, selaku sahabat dekat penulis yang bersama-sama berjuang menyelesaikan skripsi dan pendidikan sarjana serta menjadi keluarga baru bagi penulis.
11. Keluarga Bapak Yohanes Yoyok Tri Maryono dan Ibu Maria Magdalena selaku keluarga baru penulis yang selalu memberikan dukungan bagi penulis saat penulisan skripsi.
12. Oky Wahyudi dan Gerardus Philmariro selaku sahabat penulis yang memberikan ide dan dukungan bagi penulis.
13. Seluruh teman-teman angkatan 2017 Universitas Katolik Darma Cendika yang berjuang bersama penulis untuk menyelesaikan pendidikan sarjana.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu per satu yang juga mendukung penulis dalam berbagai hal untuk menyelesaikan pendidikan sarjana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap adanya kritik dan saran dari para pembaca, guna menyempurnakan hasil penelitian penulis. Skripsi ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi para peneliti lainnya untuk dapat diolah melalui penelitian yang akan datang, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Surabaya, 17 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN COVER	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Komunikasi Organisasi.....	8
2.1.1. Pengertian Komunikasi Organisasi	8
2.1.2. Dimensi Komunikasi Organisasi	9



2.1.3.	Tahap-Tahap Komunikasi Organisasi	10
2.1.4.	Unsur-Unsur Komunikasi Organisasi	11
2.2.	Kualitas Pelayanan	13
2.2.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2.2.	Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.3.	Motivasi	17
2.3.1.	Pengertian Motivasi	17
2.3.2.	Jenis-jenis Motivasi Motivasi	18
2.3.3.	Teori Motivasi	18
2.4.	Loyalitas	21
2.4.1.	Pengertian Loyalitas	21
2.4.2.	Dimensi Loyalitas	21
2.5.	Hubungan Antar Variabel	23
2.5.1.	Hubungan Komunikasi Organisasi Dengan Loyalitas	23
2.5.2.	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas	23
2.5.3.	Hubungan Motivasi Dengan Loyalitas	23
2.6.	Penelitian Terdahulu	24
3.7.1.	Penelitian Ammari, dkk (2017)	24
3.7.2.	Penelitian Gandhi, dkk (2018)	25
3.7.3.	Penelitian Sukendi (2019)	25
3.7.4.	Penelitian Goenawan (2017)	26
3.7.5.	Penelitian Hutapea (2016)	26
3.7.6.	Penelitian Kitriawaty, dkk (2017)	27
3.7.7.	Penelitian Putri, dkk (2015)	27



3.7.8. Penelitian Pradana (2018)	28
3.7.9. Penelitian Sinaga (2018)	28
2.7. Rerangka Pemikiran	30
2.8. Kerangka Konseptual	31
2.9. Hipotesis Penelitian	32
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1. Obyek Penelitian	33
3.2. Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	33
3.3. Variabel Penelitian	34
3.3.1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	34
3.3.2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	35
3.4. Definisi Operasional Variabel	35
3.5. Populasi dan Sampel	39
3.5.1. Populasi	39
3.5.2. Sampel	39
3.6. Metode dan Teknik Analisa	40
3.6.1. Uji Validitas	40
3.6.2. Uji Reliabilitas	41
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	41
3.6.3.1. Uji Normalitas	41
3.6.3.2. Uji Multikolinearitas	42
3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas	43
3.6.4. Uji Regresi Linear Berganda	44



3.6.5. Koefisien Determinasi (r^2)	45
3.6.6. Uji Kelayakan Model.....	45
3.6.7. Uji t	45
BAB IV	
HASIL PENELITIAN	48
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	48
4.1.1. Sejarah Singkat Organisasi Paduan Suara Cantare dal Cuore	48
4.1.2. Sejarah Singkat Organisasi Paduan Suara Benedicamus Chante	49
4.1.3. Sejarah Singkat Organisasi Paduan Suara St. Vincent	51
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.2.1. Karakteristik Responden.....	52
4.2.1.1. Jenis Kelamin Responden.....	52
4.2.1.2. Usia Responden	53
4.2.1.3. Status Responden.....	54
4.2.1.4. Pekerjaan Responden.....	54
4.3. Analisa Data.....	55
4.3.1. Uji Validitas	55
4.3.2. Uji Reliabilitas	57
4.3.3. Uji Deskriptif	57
4.3.4. Uji Asumsi Klasik	63
4.3.4.1. Uji Normalitas	63
4.3.4.2. Uji Multikolinieritas	64
4.3.4.3. Uji Heteroskedastisitas	64
4.3.5. Analisa Regresi Linear Berganda	65

4.3.6. Koefisien Determinasi (r^2)	66
4.3.7. Uji Kelayakan Model	67
4.3.8. Uji t	68
4.4. Pembahasan	73
4.4.1. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Loyalitas.....	73
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	74
4.4.3. Pengaruh Motivasi Terhadap Loyalitas	74
BAB V	
PENUTUP	76
5.1. Simpulan	76
5.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

1.1.	Jumlah Anggota Organisasi Paduan Suara	2
2.1.	Ringkasan Penelitian Terdahulu	29
3.1.	Pengukuran Skala Likert	40
3.2.	Interpretasi Koefisien Korelasi	45
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	54
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.5.	Hasil Uji Validitas	56
4.6.	Hasil Uji Reliabilitas	57
4.7.	Rentang Skala Likert	58
4.8.	Analisis Anggota Paduan Suara Terhadap Komunikasi Organisasi	58
4.9.	Analisis Anggota Paduan Suara Terhadap Kualitas Pelayanan	59
4.10.	Analisis Anggota Paduan Suara Terhadap Motivasi	61
4.11.	Analisis Anggota Paduan Suara Terhadap Loyalitas	62
4.12.	Hasil Uji Multikolinieritas	64
4.13.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65
4.14.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
4.15.	Hasil Uji Kelayakan Model	67
4.16.	Hasil Uji t	68





DAFTAR GAMBAR

2.1. Rerangka Pemikiran	31
2.2. Kerangka Konseptual	32
4.1. Struktur Organisasi Paduan Suara Cantare dal Cuore	49
4.2. Struktur Organisasi Paduan Suara Benedicamus Chante	50
4.3. Struktur Organisasi Paduan Suara St. Vincent	51
4.4. Hasil Uji Normalitas	63
4.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
4.6. Kurva Distribusi Uji t Variabel Komunikasi Organisasi (X1)	68
4.7. Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	70
4.8. Kurva Distribusi Uji t Variabel Motivasi (X3).....	72



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Tugas Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Data Responden
- Lampiran 4 Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 5 Uji Distribusi Frekuensi
- Lampiran 6 Uji Validitas Komunikasi Organisasi (X1)
- Lampiran 7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)
- Lampiran 8 Uji Validitas Motivasi (X3)
- Lampiran 9 Uji Validitas Loyalitas (Y)
- Lampiran 10 Uji Reliabilitas
- Lampiran 11 Uji Normalitas
- Lampiran 12 Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 13 Uji Multikolinieritas
- Lampiran 14 Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 15 Tabel r
- Lampiran 16 Tabel t
- Lampiran 17 Foto Paduan Suara Cantare Dal Cuore
- Lampiran 18 Foto Paduan Suara Benedicamus Chante
- Lampiran 19 Foto Paduan Suara St. Vincent

ABSTRAK

Paduan suara mulai terbentuk dan dikenal sejak sekitar 3000 tahun yang lalu dan diperkenalkan oleh bangsa Yunani serta menyebar ke seluruh penjuru dunia. Paduan suara merupakan sekelompok orang yang bernyanyi dan mampu menghasilkan ensembel musik. paduan suara sangat membutuhkan anggota yang memiliki sikap loyalitas tinggi terhadap kelompok, demi menjaga kesempurnaan hasil yang dibutuhkan. Peneliti melakukan penelitian terhadap anggota paduan suara di Surabaya bagian tengah yang terfokus pada 3 (tiga) organisasi paduan suara yaitu Cantare dal Cuore, Benedicamus Chante, dan Saint Vincent Choir. Ketiga paduan suara ini mengalami penurunan kuantitas anggota dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir. Penelitian ini merupakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berdasarkan filsafat positivism dalam meneliti suatu populasi dengan menggunakan indikator penelitian. Teknik pengambilan sampel yang dipakai pada penelitian ini adalah *purposive sampling* dan menggunakan pertanyaan pada kuesioner yang disebar kepada 114 responden yang merupakan anggota paduan suara Cantare dal Cuore, Benedicamus Chante, dan Saint Vincent Choir pada tahun 2020. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji deskriptif, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas), uji regresi linear berganda, koefisien determinan, dan uji t. Uji t pada penelitian ini menghasilkan variabel komunikasi organisasi ($X1$) = 1,994 > 1,98177 dengan tingkat signifikan $0,049 < 0,050$ yang berarti bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota paduan suara di Surabaya bagian tengah, variabel kualitas pelayanan ($X2$) = 4,026 > 1,98177 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,050$ yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota paduan suara di Surabaya bagian tengah, variabel motivasi ($X3$) = 1,718 < 1,98177 dengan tingkat signifikan $0,089 > 0,050$ yang berarti bahwa motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota paduan suara di Surabaya bagian tengah. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota paduan suara di Surabaya bagian tengah, sedangkan motivasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota paduan suara di Surabaya bagian tengah.

Kata kunci : Komunikasi Organisasi, Motivasi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas



ABSTRACT

Choirs began to be formed and known since around 3000 years ago and were introduced by the Greeks and spread throughout the world. A choir is a group of people who sing and able to produce a musical ensemble. The choir really needs members who have high loyalty to the group, in order to maintain the perfection of the required results. The researcher conducted research on choir members in the central part of Surabaya which focused on 3 (three) choir organizations, which are Cantare dal Cuore, Benedicamus Chante, and Saint Vincent Choir. Those three choirs have experienced a decrease in the number of their members in the last 3 (three) years. This research used quantitative method. Quantitative research is a research based on the positivist philosophy of examining a population using research indicators. The sampling technique used in this study was purposive sampling and also the questions from questionnaire which were distributed to 114 respondents who were the members of Cantare dal Cuore, Benedicamus Chante, and Saint Vincent Choir in 2020. This research was conducted using validity test, reliability test, descriptive test, classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression test, determinant coefficient, and t test. The t test in this study resulted the organizational communication variables ($X1$) = 1.994 > 1.98177 with a significant level of $0.049 < 0.050$, which means that organizational communication has a significant effect on the loyalty of the choir members in Central Surabaya, the service quality variable ($X2$) = 4.026 > 1.98177 with a significant level of $0.000 < 0.050$, which means that service quality has a significant effect on the loyalty of choir members in Central Surabaya, the motivation variable ($X3$) = 1.718 < 1.98177 with a significant level of $0.089 > 0.050$, which means that motivation has no significant effect towards the loyalty of the choir members in Central Surabaya. The results of this study can be concluded that organizational communication and service quality have an effect on the loyalty of choir members in Central Surabaya, while motivation does not affect the loyalty of choir members in Central Surabaya.

Keywords: Organizational Communication, Motivation, Service Quality, Loyalty

