

**PENGARUH BENTUK-BENTUK KOMUNIKASI
MANAJER PENJUALAN PADA KUALITAS KOMUNIKASI,
KEPUASAN KOMUNIKASI DAN *JOB OUTCOUMES SALESPERSON***

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh

ETY GUSTRIYANTI
20051020065

Kepada:

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2011

TESIS

**PENGARUH BENTUK-BENTUK KOMUNIKASI
MANAJER PENJUALAN PADA KUALITAS KOMUNIKASI,
KEPUASAN KOMUNIKASI DAN *JOB OUTCOUMES SALESPERSON***

Diajukan Oleh

ETY GUSTRIYANTI

20051020065

Telah Disetujui Oleh :

PEMBIMBING I

Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta

Tanggal 25 Januari 2011

PEMBIMBING II

Miskobul Anwar SE M Si

Tanggal 25 Januari 2011

**PENGARUH BENTUK-BENTUK KOMUNIKASI
MANAJER PENJUALAN PADA KUALITAS KOMUNIKASI,
KEPUASAN KOMNIKASI DAN *JOB OUTCOMES*
*SALESPERSON***

Diajukan Oleh:
ETY GUSTRIYANTI
20051020065

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 25 Februari 2011

Yang terdiri dari



Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA
Ketua Tim Penguji



Drs. Wihandaru, M.Si.
Anggota Tim Penguji



Misbahul Anwar SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Prof. Dr. Heru Kurnianto Tishiono

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia

PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan kepada ;

- Almamaterku UMY *a Leading and Enlightening University*
- Bak dan Mak tercinta yang selalu memberikan pengarahan, motivasi, kasih sayang dan do'anya dengan tulus ikhlas
- Suami tercinta, dan kedua anak ku Lala dan Vibi yang telah menjadi motivasi terbesarku.
- Seluruh Keluarga besar Bapak Djoko Graitto, atas segala cinta, motivasinya, do'a serta kasih sayang yang tak

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, rahmat Allah yang Maha Kuasa dan dengan didorong oleh semangat yang tinggi untuk menyelesaikan studi, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini yang berjudul Pengaruh Bentuk-Bentuk Komunikasi Manajer Penjualan Pada Kualitas Komunikasi, Kepuasan Komunikasi dan *Job Outcomes Salesperson*.

Tesis ini disusun selain untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar strata dua pada Program Pascasarjana Magister Manajemen, juga dalam rangka mengaktualisasikan berbagai disiplin ilmu yang telah diperoleh, serta sebagai usaha untuk memberikan kontribusi bagi kemajuan manajemen.

Dengan penuh kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak nan tulus kepada pihak-pihak yang baik secara langsung ataupun tidak langsung ikut membantu penulis dalam menulis karya akhir ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, MBA dan Bapak Misbachul Anwar, SE., M.Si, sebagai dosen pembimbing tesis atas bimbingan, diskusi, dan motivasi yang diberikan selama proses penulisan tesis.
2. Bapak Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, MM., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Wihandaru, M.Si selaku Wakil Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta kami ucapkan banyak terima kasih atas *sharenya*.
4. Bapak/Ibu Dosen Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta stafnya yang telah banyak membekali pengetahuan serta pelayanan yang prima.
5. Suamiku tercinta yang selalu memberikan motivasi dan *share* dalam penyelesaian tesis.
6. Kedua orang tua serta keluarga yang selalu mendukung dan memberikan do'a dalam penyelesaian Tesis.

7. Semua pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu atas tersusunnya Tesis ini.

Hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan, selebihnya hanya do'a dan harapan semoga Allah melipatgandakan pahala bagi semuanya.

Tanpa bermaksud menghindari kelemahan serta kekurangan yang terdapat dalam Tesis ini, tidak berlebihan bila penulis berharap semoga Tesis ini bisa memberi manfaat bagi mereka yang membacanya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik konstruktif dari pembaca demi perbaikan karya ini

DAFTAR ISI

Halaman judul	i
Halaman persetujuan	ii
Halaman pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata pengantar	vii
Daftar isi	ix
Daftar gambar	xi
Daftar tabel.....	xii
Daftar lampiran.....	xiii
Abstrak	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang masalah	1
B. Rumusan masalah	4
C. Tujuan penelitian	5
D. Manfaat penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
A. Landasan teori.....	8
1. Komunikasi dan <i>Salesperson</i>	8
2. Praktek-praktek komunikasi	
Manajer Penjualan	10
3. Dampak Komunikasi	10
4. Kepuasan Komunikasi	11
5. Kualitas Komunikasi	12
6. Kepuasan Kerja	13
7. Komitmen Organisasi	17

B. Hasil Penelitian terdahulu	20
C. Hipotesis	22
D. Model penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek dan Subyek Penelitian	25
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
C. Jenis data	29
D. Teknik Pengumpulan data	29
E. Definisi operasional variabel.....	30
F. Uji Instrumen	33
G. Uji Hipotesis dan Analisis data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil obyek penelitian	40
B. Karakteristik responden.....	42
C. Uji validitas dan reliabilitas instrumen	45
D. Hasil penelitian	48
1. Model struktural penelitian	49
2. Uji normalitas dan outlier	50
3. Uji kesesuaian model	51
4. Pengujian hipotesis	52
5. Pembahasan	54
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
A. Simpulan	60
B. Keterbatasan penelitian.....	63
C. S.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model praktek-praktek Komunikasi	24
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dealer Sepeda Motor	42
Gambar 4.2	Model Struktural Penelitian	50

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas (N=50)	34
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas (N=50)	36
Tabel 3.3	Indeks Kelayakan Model	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tk. Pendidikan	43
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawina	44
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	44
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas (N=150)	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas (N=150)	48
Tabel 4.8	<i>Goodness Of Fit Index Structural Model</i>	51
Tabel 4.9	Hasil Uji Hipotesis	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Data Penelitian
- Lampiran 4 Uji Validitas Instrumen
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas Instrumen
- Lampiran 6 karakteristik Responden
- Lampiran 7 Hasil Uji Kelayakan Model dan Pengujian Hipotesis

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bentuk-bentuk komunikasi manajer penjualan pada kualitas komunikasi, kepuasan kerja dan hasil kerja *salesperson* yang berupa kepuasan kerja dan komitmen organisasi di lingkungan dealer-dealer motor di Kotamadya Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode survey, sampel dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Lokasi penelitian adalah pada dealer-dealer motor dari merek Honda, Yamaha dan Suzuki yang ada di Kotamadya Yogyakarta. *Structural Equation Modelling* (SEM) dipakai untuk menganalisa model dengan bantuan program AMOS 5.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis yang diajukan didukung oleh hasil penelitian. Dari empat variabel bentuk komunikasi manajer penjualan yang meliputi frekuensi komunikasi, model komunikasi informal, kandungan informasi tidak langsung dan komunikasi dua arah, hanya variabel komunikasi dua arah yang terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan pada kualitas komunikasi. Kualitas komunikasi terbukti tidak berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan komunikasi yang selanjutnya kepuasan komunikasi tidak berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan kerja, namun kedua variabel kepuasan komunikasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan pada komitmen organisasi. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh peneliti berikutnya sebagai bahan penelitian pada bidang internal marketing khusus nya yang berkaitan dengan tema bentuk-bentuk komunikasi manajer penjualan dan pengaruhnya pada hasil kerja.

Kata kunci: bentuk-bentuk komunikasi manajer penjualan, kualitas komunikasi, kepuasan komunikasi, kepuasan kerja, komitmen organisasi

ABSTRACT

The objective of this research is to find out these following matters: the influence sales manager communication practices toward communication quality, communication satisfaction and salesperson's job outcomes (job satisfaction and organizational commitment). This research uses survey, sampling method and questionnaires as the tools in collecting the main data.

This research is conducted in several main dealers from several brands which are Honda, Yamaha and Suzuki in Yogyakarta Municipality. Structural Equation Modelling (SEM) is used to analyze the variables by using AMOS 5.0 software. This research shows that three from eight hypotheses are supported. The PEO model suggests that manager communication practices particularly the use of two-way flow of communication associate positively and significant toward communication quality. Communication quality negatively associate toward communication satisfaction, in turn communication satisfaction negatively associate toward job satisfaction, but both communication and job satisfaction positively associated toward organizational commitment. This research result is useful for the next researcher, as research material in internal marketing theme particularly about supervisor's communication practices and it influence toward job outcomes.

Keywords: supervisor's communication practices, communication's quality, communication satisfaction, job satisfaction and organizational