

**PENGARUH KOMUNIKASI, PELATIHAN, DAN PROMOSI JABATAN  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN OUTLET  
MARKS & SPENCER DI JAKARTA**

**SKRIPSI**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**2023**

**PENGARUH KOMUNIKASI, PELATIHAN, DAN PROMOSI JABATAN  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN OUTLET MARKS & SPENCER  
DI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA MANAJEMEN**

**Program Studi Manajemen – Strata I**



**Oleh:**

**Nama : Nur'vini Arti**

**NIM : 190400033**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**2023**

**THE INFLUENCE OF COMMUNICATION, TRAINING,  
AND POSITION PROMOTION ON EMPLOYEE  
PERFORMANCE AT OUTLET MARKS & SPENCER IN  
JAKARTA**



**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA**

**2023**

**THE INFLUENCE OF COMMUNICATION, TRAINING,  
AND POSITION PROMOTION ON EMPLOYEE  
PERFORMANCE AT OUTLET MARKS & SPENCER IN  
JAKARTA**

**THESIS**

**Submitted As One Of The Requirements For Getting A Title**

**BARCHELOR OF MANAGEMENT**

**Management Study Program – Strata I**



**By:**

**Name : Nur'vini Arti**

**NIM : 190400033**

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS  
SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur'vini Arti

NIM : 190400033

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Agustus 2023



Nur'vini Arti

NIM 190400033


## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur'vini Arti  
NIM : 190400033  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan/Prodi : Manajemen / Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : **Pengaruh Komunikasi, Pelatihan, Dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan Outlet Marks & Spencer Di Jakarta.**  
Tanggal Ujian : 10 Agustus 2023

Jakarta, 10 Agustus 2023

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I



(Dr. Noviarti, S.E.,MM)

(Dr. Edi Siregar, S.Pd., S.Mn., M.M)

Dekan

Ketua Program Studi



(GL. Hery Prasetya, SE., MM)



(Agus Wahyono, S.E.,MM)

**LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI**

**PENGARUH KOMUNIKASI, PELATIHAN, DAN PROMOSI  
JABATAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN OUTLET  
MARKS & SPENCER DI JAKARTA**

OLEH:

NAMA : NUR'VINI ARTI

NIM : 190400033

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal 10 Agustus 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Ketua Penguji/Pembimbing I

(Dr. Edi Siregar, S.Pd., S.Mn., M.M)

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2



(Yuslinda Nasution, SE, MM)



(Dr. Arifin Siagian, SE, MM)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi, Pelatihan, dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan Outlet *Marks & Spencer* di Jakarta”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia Bapak Dr.Sihar P.H Sitorus B.S.A.,M.B.A
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia, Bapak GL. Hery Prasetya, SE, MM, CPHCEP, CPMP, CODP, CBOA, CLMA.
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Satya Negara Indonesia, Bapak Agus Wahyono,S.E.,MM.
4. Dr. Edi Siregar, S.Pd., S.Mn., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyusun skripsi.
5. Dr. Noviarti, S.E.,MM Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, motivasi dan memberikan saran kepada penulis dalam menyusun



skripsi.

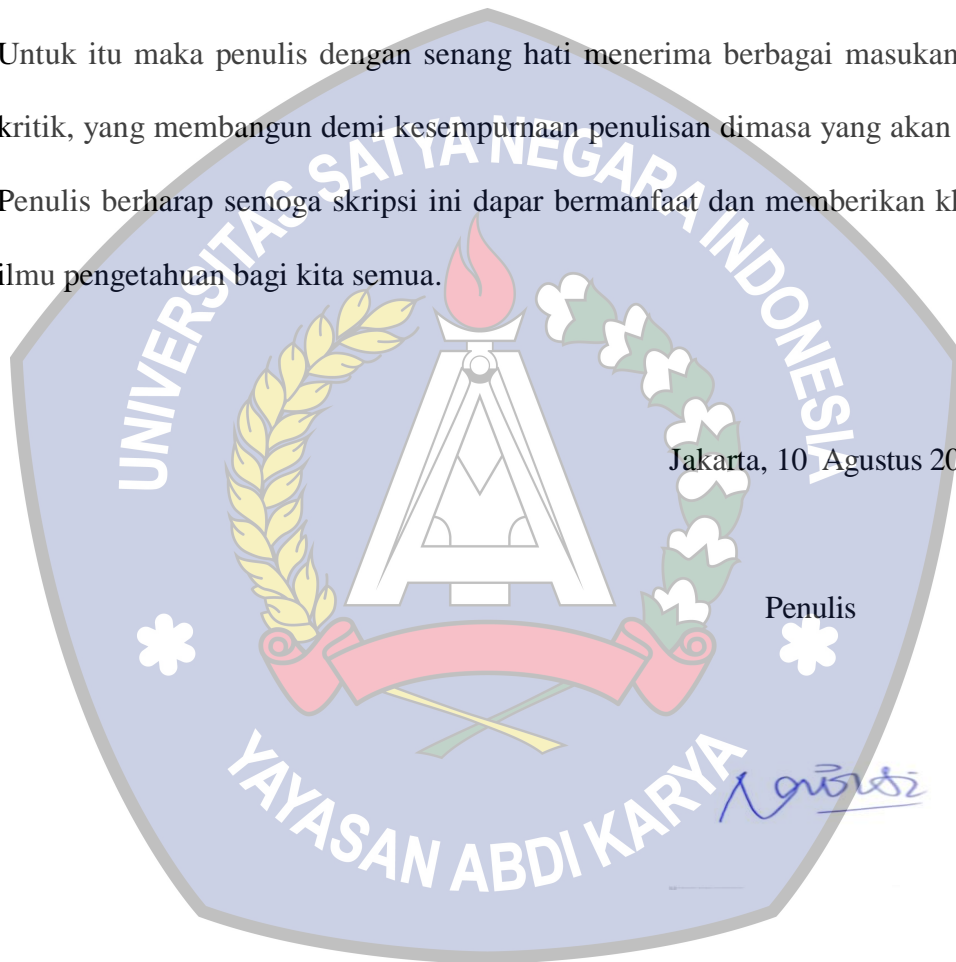
6. Bapak, Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Ibu Siti Nurjanah selaku Manajer Outlet *Marks & Spencer* Plaza Senayan, dan Ibu Siti Maryani, Ibu Saidah, Ibu Yuliana dan Pak Nurul Hadi selaku Admin dan segenap PIC atas kerjasama yang diberikan dalam memberikan izin dan juga kesempatan untuk dapat melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi.
8. Yang tercinta keluarga penulis Wahid Irianto dan Neneng Nurhasanah selaku Orang tua penulis, Andy Ma'ruf Kharisma Pras, S.E, M.M selaku paman penulis dan Kharisma Wardhani, S.M., dan Riza Maudah Rahmah, S.M., selaku sahabat penulis terima kasih atas segala dukungan dan doa yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. ❀
9. Terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah berusaha dengan keras untuk menyelesaikan skripsi ini dengan semangat dan pantang menyerah.
10. Terima kasih kepada para Responden (karyawan outlet *Marks & Spencer*) yang telah membantu peneliti dalam mengisi kuisioner dalam penelitian ini.
11. Terima Kasih kepada August Ruchiano Arnold Gibhson selaku partner atas segala dukungan yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
12. Teman-teman penulis, Putri, Tiffani, Ainun, Aulia, yang telah berjuang bersama-sama dan memberikan semangat.

13. Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dan memberikan semangat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis dengan ini menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, seperti pepatah mengatakan tak ada gading yang tak retak.

Untuk itu maka penulis dengan senang hati menerima berbagai masukan, saran, kritik, yang membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua.



Jakarta, 10 Agustus 2023

Penulis

*Nur' Vini Arti*  
Nur' Vini Arti

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi ( $X_1$ ), Pelatihan ( $X_2$ ), dan Promosi Jabatan ( $X_3$ ) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Outlet *Marks & Spencer* di Jakarta secara simultan maupun parsial. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui Penyebaran kuesioner 80 Responden karyawan Outlet *Marks & Spencer*. Metode kuantitatif dan hasil penelitian ini berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skala likert. Sampel yang digunakan adalah teknik sampel jenuh yaitu hampir keseluruhan dijadikan sampel. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis dengan menggunakan software SPSS 25. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji F (simultan) terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi, Pelatihan, dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan. Secara uji t (parsial) menunjukkan Komunikasi terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Pelatihan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dan Promosi Jabatan terdapat pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

**Kata kunci: Komunikasi, Pelatihan, Promosi Jabatan, Kinerja Karyawan**



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of Communication ( $X_1$ ), Training ( $X_2$ ), and Promotion ( $X_3$ ) on Employee Performance ( $Y$ ) at Marks & Spencer Outlets in Jakarta simultaneously or partially. The data used is primary data collected through the distribution of questionnaires to 80 respondents of Marks & Spencer Outlet employees. Quantitative method and the results of this study are based on respondents' answers using a Likert scale. The sample used is a saturated sample technique, that is, almost all of it is sampled. The test equipment used in this study uses analysis using SPSS 25 software. The analytical method used in this study is multiple linear regression test, F test, t test and the coefficient of determination. The results of this study indicate that by means of the F test (simultaneous) there is a significant influence between Communication, Training and Promotion on Employee Performance. The t (partial) test shows that Communication has a significant effect on Employee Performance, Training has a significant effect on Employee Performance, and Promotion has a significant effect on Employee Performance.*

**Keywords:** *Communication, Training, Promotion, Employee Performance*



## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	16
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	16
1. Tujuan Penelitian .....	16
2. Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. Kinerja Karyawan .....	18
1. Definisi Kinerja.....	18
2. Definisi Karyawan .....	18
3. Definisi Kinerja Karyawan .....	19
4. Tujuan Dan Manfaat Penilaian kinerja .....	20
5. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	20
6. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan .....	21
B. Komunikasi .....	24
1. Definisi Komunikasi .....	24
2. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi.....	25
3. Fungsi Komunikasi .....	26

4.	Unsur-unsur Komunikasi .....	27
5.	Media Komunikasi dan Bentuk-Bentuk Komunikasi .....	29
6.	Dimensi dan Indikator Komunikasi .....	31
C.	Pelatihan.....	33
1.	Definisi Pelatihan.....	33
2.	Faktor yang Mempengaruhi Pelatihan .....	35
3.	Tujuan Pelatihan.....	36
4.	Manfaat Pelatihan.....	38
5.	Komponen-komponen Pelatihan.....	39
6.	Dimensi dan Indikator Pelatihan.....	40
D.	Promosi Jabatan .....	42
1.	Definisi Promosi.....	42
2.	Definisi Jabatan.....	42
3.	Definisi Promosi Jabatan.....	43
4.	Faktor yang Mempengaruhi Promosi Jabatan.....	44
5.	Syarat-syarat Promosi Jabatan .....	45
6.	Dimensi dan Indikator Promosi Jabatan .....	46
E.	Penelitian Terdahulu .....	48
F.	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis .....	50
G.	Hipotesis Penelitian.....	54
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>55</b>
A.	Waktu dan Tempat penelitian .....	55
B.	Desain Penelitian.....	55
C.	Hipotesis Statistik.....	55
D.	Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran .....	56
1.	Variabel Penelitian .....	56
2.	Skala Pengukuran.....	58
F.	Definisi Operasional Variabel.....	59
G.	Metode Pengumpulan Data.....	62
H.	Jenis Data .....	62
I.	Populasi dan Sampel .....	63

J. Metode Analisis Data.....	63
1. Statistik Deskriptif .....	63
2. Uji Kelayakan Instrumen .....	64
3. Uji Asumsi Klasik.....	68
4. Uji Hipotesis.....	70
<b>BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
A. Analisis Hasil .....	73
1. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	73
2. Profil Responden.....	73
3. Analisis Deskriptif .....	75
4. Asumsi-Asumsi Klasik.....	78
B. Pembahasan.....	91
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pencapaian Target Penjualan Karyawan .....	7
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Komunikasi .....	9
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Pelatihan.....	12
Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Promosi Jabatan .....	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	48
Tabel 3.1 Skala Likert.....	59
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	59
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	73
Tabel 4.2 Hasil Penelitian Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.3 Hasil Penelitian Responden Berdasarkan Usia Responden .....	74
Tabel 4.4 Hasil Penelitian Responden Berdasarkan Pendidikan .....	75
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif Statistik.....	76
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	81
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokorelasi .....	85
Tabel 4.9 Hasil Uji F (model Regresi).....	86
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	87
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	89
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	90



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 .1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	53
Gambar 4.1 Grafik Histogram .....	80
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot .....	80
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	75



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Riset .....	100
Lampiran 2: Surat Pemberian Izin Riset .....	101
Lampiran 3: Kuesioner Pra Survey 30 Responden .....	102
Lampiran 4: Persetujuan Kuesioner 30 Responden .....	105
Lampiran 5: Persetujuan Kuesioner 30 Responden .....	106
Lampiran 6: Kuesioner Penelitian 80 Responden .....	107
Lampiran 7: Tabulasi Data .....	116

