



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL, PELATIHAN, DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP
KINERJA KARYAWAN
PADA PT. *ROCKET CHICKEN* INDONESIA CABANG KUDUS**

Diajukan Oleh :

IKHWAN BAYU SAPUTRA

NIM. 202011607

**PROGRAM STUDI MANJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL, PELATIHAN, DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP
KINERJA KARYAWAN
PADA PT. *ROCKET CHICKEN* INDONESIA CABANG KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :
IKHWAN BAYU SAPUTRA
NIM. 202011607

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL, PELATIHAN, DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. ROCKET CHICKEN INDONESIA
CABANG KUDUS**

Nama : Ikhwan Bayu Saputra
Nim : 202011607
Program Studi : Manajemen

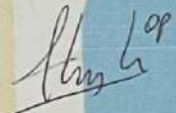
Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 16 Januari 2025

Pembimbing I


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701

Pembimbing II


(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.)
NIDN. 0022038001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701

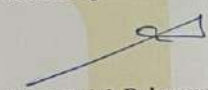
**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL, PELATIHAN, DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. ROCKET CHICKEN INDONESIA
CABANG KUDUS**

Nama : Ikhwan Bayu Saputra
Nim : 202011607
Program Studi : Manajemen

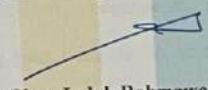
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 13 Februari 2025

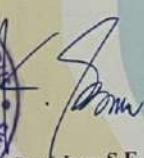
Mengetahui
Ketua Program Studi


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701

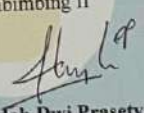
Pembimbing I


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)
NIDN. 0024037701




(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.)
NIDN. 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Seungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Rad: 11)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orangtua tercinta terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini. Keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih untuk doa, nasehat, masukan dan semangatnya selama ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Internal, Pelatihan, dan *Organizational Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Rocket Chicken Indonesia Cabang Kudus”**, disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I.
4. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dan terimakasih atas bantuan yang telah diberikan selama menjalani masa studi.
5. Segenap dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu yang tak ternilai harganya, masukan, pemikiran dan tenaga selama proses pembelajaran yang dapat menambah wawasan bagi penulis.

6. H. Nurul Atik selaku pimpinan PT. Rocket Chicken Indonesia, serta Catur Windayani selaku Manajer HRD PT. Rocket Chicken Indonesia yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dan membantu kami memperoleh data yang akurat dan relevan untuk keperluan penelitian ini.
8. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan terimakasih selalu membantuku dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Kudus, 13 Februari 2025

Penulis,



Ikhwan Bayu Saputra
NIM. 202011607

Pengaruh Komunikasi Internal, Pelatihan, dan *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Rocket Chicken Indonesia Cabang Kudus

Ikhwan Bayu Saputra

NIM. 202011607

Pembimbing : 1. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal, pelatihan dan *organizational citizenship behavior* terhadap kinerja karyawan pada PT Rocket Chicken Indonesia Cabang Kudus. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sampel sejumlah 84 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *proportional random sampling* dan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan observasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, kuantitatif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan, pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, *organizational citizenship behavior* berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Komunikasi internal, pelatihan, dan *organizational citizenship behavior* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Rocket Chicken Indonesia Cabang Kudus secara simultan.

Kata Kunci : Komunikasi Internal, Pelatihan, *Organizational Citizenship Behavior* Kinerja Karyawan.

***The Influence of Internal Communication, Training, and Organizational
Citizenship Behavior on Employee Performance at PT. Rocket Chicken
Indonesia Kudus Branch***

Ikhwan Bayu Saputra

NIM. 202011607

Lecturer : 1. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS PROGRAM OF MANAGEMENT**

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of internal communication, training and organizational citizenship behavior on employee performance at PT Rocket Chicken Indonesia, Kudus Branch. The approach used in this study is a quantitative approach. A sample of 84 respondents with a sampling technique using proportional random sampling and purposive sampling methods. The data collection techniques used in this research were questionnaires and observation. Data analysis techniques use descriptive, quantitative analysis and multiple linear regression analysis. The research results show that internal communication has an effect on employee performance, training has an effect on employee performance, organizational citizenship behavior has an effect on employee performance, internal communication, training, and organizational citizenship behavior have a positive and significant effect on employee performance at PT Rocket Chicken Indonesia Kudus Branch simultaneously .

Keywords: *Internal Communication, Training, Organizational Citizenship
Behavior Employee Performance.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	9
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi Internal.....	13
2.1.1 Pengertian Komunikasi Internal.....	13
2.1.2 Indikator Komunikasi Internal	15
2.2 Pelatihan	15
2.2.1 Pengertian Pelatihan.....	15
2.2.2 Indikator Pelatihan	17
2.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	18

2.3.1 Pengertian <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	18
2.3.2 Indikator <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	19
2.4 Kinerja Karyawan.....	21
2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan	21
2.4.2 Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	22
2.4.3 Indikator Kinerja Karyawan.....	24
2.5 Pengaruh Antar Variabel	25
2.5.1 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan	25
2.5.2 Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan.....	26
2.5.3 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja Karyawan	27
2.6 Penelitian Terdahulu.....	28
2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
2.8 Hipotesis	32
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Rencana Penelitian	33
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	33
3.2.1 Variabel Penelitian.....	33
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Sumber Data.....	36
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	37
3.4.1 Populasi.....	37
3.4.2 Sampel.....	38
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	39

3.5 Metode Pengumpulan Data	40
3.6 Pengolahan Data	42
3.7 Uji Instrumen	43
3.7.1 Uji Validitas	43
3.7.2 Uji Reliabilitas	43
3.8 Analisis Data	44
3.8.1 Analisis Deskriptif	44
3.8.2 Analisis Kuantitatif	44
3.8.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda	44
3.8.2.2 Uji t	45
3.8.2.3 Uji F Simultan	45
3.8.2.4 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	48
4.2 Penyedia Data	52
4.2.1 Identitas Responden	52
4.2.2 Statistik Deskriptif	56
4.3 Analisi Data	59
4.3.1 Uji Instrumen	60
4.3.2 Regresi Linier Berganda	63
4.3.3 Uji t	65
4.3.4 Uji F	67
4.3.5 Koefisien Determinasi	68
4.4 Pembahasan	68
4.4.1 Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan pada PT <i>Rocket Chicken</i> Indonesia Cabang Kudus	68

4.4.2 Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. <i>Rocket Chicken</i> Indonesia Cabang Kudus ..	70
4.4.3 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja Karyawan pada PT <i>Rocket</i> <i>Chicken</i> Indonesia Cabang Kudus.....	71
4.4.4 Pengaruh Komunikasi Internal, Pelatihan dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap Kinerja Karyawan pada PT <i>Rocket Chicken</i> Indonesia Cabang Kudus	72
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pelatihan SOP Produk PT Rocket Chicken Indonesia se Kudus	6
Tabel 3.1 Perhitungan Sampel Penelitian	39
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja	55
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Komunikasi Internal	56
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Pelatihan	57
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Organization Citizenship</i> <i>Behavior</i>	58
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Sebelum Perbaikan	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Setelah Perbaikan.....	61
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik t.....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikan (Uji F)	67
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>Review</i> Konsumen pada Google Maps	4
Gambar 1.2 <i>Review</i> Pelatihan	7
Gambar 2.1 Pengaruh Komunikasi Intenal, Pelatihan, dan Organization Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan pada PT <i>Rocket Chicken</i> Indonesia Cabang Kudus	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner Penelitian
Lampiran	2	Data Karakteristik Responden
Lampiran	3	Data Kuesioner Variabel Komunikasi Internal (X1)
Lampiran	4	Data Kuesioner Variabel Pelatihan(X2)
Lampiran	5	Data Kuesioner Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (X3)
Lampiran	6	Data Kuesioner Variabel Kinerja Karyawan (Y)
Lampiran	7	Hasil Uji Instrumen
Lampiran	8	Output SPSS

