BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Komunikasi Interpersonal

Pada era ekonomi yang berbasis informasi dewasa ini, sumber daya manusia akan menjadi sumber kekuatan dan melancarkan dalam melaksanakan proses untuk mencapai tujuan perusahaan apabila terjalin komunikasi yang baik terutama individu dengan individu lainnya tentu akan memperjelas apa yang menjadi tujuan perusahaan. Oleh karena itu manajer sumber daya manusia harus mampu membuat karyawan agar tidak terjadi salah paham *(miss communication)* dalam melaksanakan kegiatan proses dalam mencapai tujuan perusahaan.

Mulyana dalam Andreas (2009:1) mengemukakan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain, baik secara verbal dan non verbal.

Armi Muhammad dalam Budiamin, (2011:2) komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai proses pertukaran informasi diantara dua orang yang dapat langsung diketahui *feedback.*

Devito (2011:252) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi yang berlangsung diantara dua orang atau lebih yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas.

Dari pernyataan tersebut berarti bahwa komunikasi interpersonal itu dilihat dari tingkat keintimannya atau kedekatan proses komunikasi itu. Definisinya

terutama menekankan pada jumlah orang yang terlibat yaitu dua orang dan sudah memiliki hubungan pribadi yang sangat dekat.

2.1.1.1 Faktor-faktor Kualitas Komunikasi Interpersonal

Devito (2011:285) mengatakan bahwa ada lima kualitas umum yang dipertimbangkan melalui pendekatan humanistis untuk efektivitas komunikasi interpersonal, yaitu :

1. Keterbukaan *(openness).*

   keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya.memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi.

2. Empati *(Empathy)*

   kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.” adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan apa yang dialami orang lain pada moment-moment tertentu”. Untuk dapat menimbulkan empati pada diri seseorang adalah dengan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.

3. Sikap Mendukung *(Supportiveness)*

kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.” Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama.

4. Sikap Positif *(Positiveness)*

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

5. Kesetaraan *(Equality)*

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi

> interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya,, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak-sependapatan dan konflik lebih dillihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain.kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan ”penghargaan positif tak bersyarat” kepada orang lain.

Dari beberapa pernyataaan diatas bahwa komunikasi interpersonal dapat disimpulkan sebagai sifat dasar yang dimiliki sumber daya manusia untuk menjalin sistem bekerjasama dalam sebuah aktivitas kegiatan dan proses di dalam perusahaan.

2.1.2 Budaya Organisasi

2.1.2.1 Pengertian Budaya Organisasi

Berikut ini dikemukakan beberapa pengertian budaya organisasi menurut para ahli:

Menurut Schein (2009:27), budaya organisasi adalah pola asumsi bersama yang dipelajari oleh suatu kelompok dalam memecahkan masalah melalui adaptasi eksternal dan integrasi internal, yang telah bekerja cukup baik untuk dipertimbangkan kebenarannya, oleh karena itu, untuk diajarkan kepada anggota

baru sebagai cara yang benar untuk melihat, berpikir, dan merasakan kaitannya dengan masalahmasalah yang ada.

Menurut Munandar (2006:262), budaya organisasi terdiri dari asumsi asumsi dasar yang dipelajari baik sebagai hasil memecahkan masalah yang timbul dalam proses penyesuaian dengan lingkungannya, maupun sebagai hasil memecahkan masalah yang timbul dari dalam organisasi.

Menurut Robbins (2003:525), budaya organisasi "*A system of shared meaning held by members that distinguishes the organization from other organization*". Budaya organisasi merupakan suatu sistem dari makna atau arti bersama yang dianut para anggotanya yang membedakan organisasi dari organisasi lainnya.

2.1.2.2 Dimensi Budaya Organisasi

suatu organisasi menerapkan budaya kuat maka itu akan mendorong terjadinya peningkatan keefektifan pada organisasi tersebut, menurut Robbins (2003:527), budaya yang kuat dicirikan oleh nilai inti dari organisasi yang dianut dengan kuat, diatur dengan baik, dan dirasakan bersama-sama secara luas.

Dibawah ini akan dijelaskan mengenai karateristik yang merupakan nilai inti dari organisasi yang dapat membantu terciptanya budaya yang kuat. Dimana karateristik tersebutlah yang membedakan suatu organisasi dengan organisasi lainnya.

Menurut Robbins, dalam Umar (2010:208), untuk menilai kualitas budaya suatu organisasi dapat dilihat dari sepuluh faktor utama, yaitu sebagai berikut:

1. Inisiatif individu, yaitu tingkat tanggung jawab, kebebasan dan independensi yang dipunyai individu.
2. Toleransi terhadap tindakan beresiko, yaitu sejauh mana para pegawai dianjurkan untuk bertindak agresif, inovatif dan berani mengambil resiko
3. Arah, yaitu sejauh mana organisasi tersebut menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan mengenai organisasi.
4. Integrasi, yaitu tingkat sejauh mana unit-unit dalam organisasi didorong untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi.
5. Dukungan manajemen, yaitu tingkat sejauh mana para manajer memberi komunikasi yang jelas, bantuan serta dukungan terhadap bawahan mereka.
6. Kontrol, yaitu jumlah peraturan dan pengawasan langsung yang digunakan untuk mengawasi dan mengendalikan perilaku pegawai.
7. Indentitas, yaitu tingkat sejauh mana para anggota teridentifikasi dirinya secara keseluruhan dengan organisasinya daripada dengan kelompok kerja tertentu atau dengan bidang keahlian professional.
8. Sistem imbalan, yaitu tingkat sejauh mana alokasi imbalan (kenaikan gaji, promosi) didasarkan atas criteria prestasi pegawai sebagai kebalikan dari senioritas, pilih kasih, dan sebagainya.
9. Toleransi terhadap konflik, yaitu tingkat sejauh mana para pegawai diberikan kebebasan untuk mengemukakan masalah yang ada dan memberikan kritik secara terbuka.
10. Pola-pola komunikasi, yaitu tingkat sejauh mana komunikasi organisasi dibatasi oleh hierarki kewenangan yang formal.

2.1.3 Kepuasan Kerja

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja

Siagian (2003:294) menyatakan: Kepuasan kerja merupakan tanggapan emosional seseorang baik itu positif maupun negatif terhadap situasi, kondisi dan faktor-faktor lain yang menyangkut tugas-tugas dalam pekerjaannya.

Kepuasan kerja adalah suatu sikap positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari pada karyawan terhadap kondisi dan stuasi kerja, termasuk didalamnya upah, kondisi sosial, kondisi fisik, dan kondisi psikologis (Waluyo,2009 : 180).

Kepuasan kerja merupakan sebuah kondisi akhir (end stated) yang timbul karena tercapainya tujuan tertentu sebagaimana yang diharapkan sebelumnya (Winardi, 2004 : 137).

Menurut Sopiah (2008 : 170) kepuasan kerja merupakan suatu tanggapan mosional seseorang terhadap situasi dan kondisi kerja, tangapan emosional bisa berupa perasaan puas (positif) atau tidak puas (negatif).

Bila secara emosional puas berarti kepuasan kerja tercapai dan sebaliknya bila tidak maka berarti karyawan tidak puas, kepuasan kerja dirasakan karyawan setelah karyawantersebut membandingkan antara apa yang dia harapan akan dia peroleh dari hasil kerjanya dengan apa yang sebenarnaya dia peroleh dari hasil kerjanya.

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Sopiah (2008,172), faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja itu adalah:

1. Promosi, kesempatan untuk kenaikan jabatan dalam jenjang karir.
2. Gaji, merupakan jumlah balas jasa finansial yang diterima karyawan dan tingkat dimana hal ini dipandang sebagai suatu hal yang adil dalam organisasi.
3. Pekerjaan itu sendiri, sejauhmana karyawan memandang pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, memberikan kesempatan untuk belajar, dan peluang untuk menerima tanggung jawab.
4. Supervisi, merupakan kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan secara teknis maupun memberikan dukungan.
5. Teman kerja, merupakan suatu tingkatan dimana rekan kerja memberikan dukungan.
6. Keamanan kerja, kondisi dimana keselamatan karyawan dipertanggung jawabkan.
7. Kondisi kerja, apabila kondisi kerja karyawan baik (bersih, menarik, dan lingkungan kerja yang menyenangkan) akan membuat mereka mudah menyelesaikan pekerjannya.
8. Administrasi / kebijakan perusahaan tingkat kebijakan tidak memberatkan karyawan.
9. Komunikasi, suatu proses penyampaian pesan atau informasi dari suatu pihak ke pihak yang lain dengan tujuan tercapai persepsi atau pengertian yang sama.

10. Tanggung jawab, mengrefleksikan suka atau tidak individu terhadap organisasi
11. Pengakuan, bentuk dari perhatian pribadi penunjukan pribadi atas prestasi yang baik.
12. Prestasi kerja, hasil kerja hasil pencapaian yang dihasilkan kerja individu.
13. Kesempatan untuk berkembang, hak individu untuk mengembangkan kemampuannya.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

NO	Judul Penelitian	Kesimpulan Penelitian	Variabel Terkait
1.	Hubungan Antara Budaya Organisasi Dengan Kepuasan Kerja (Studi Pada Rumah Sakit "Hidayah" Boyolali) Ekka Nurcahyaningrum Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta 2015)	Berdasarkan hasil analisi Product Moment diketahui bahwa hubungan antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja sebesar 0,648 dengan sig. = 0,000; p < 0,01. Nilai (r) positif menunjukkan arah kedua variabel positif, nilai signifikansi dibawah 0,01. Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja karyawan.	1. Budaya Organisasi 2. Kepuasan Kerja
2.	Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahrga Bukit Tinggi (Novia Gusliza : 1 Oktober 2013)	1. Komunikasi Interpersonal Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Bukit tinggi cukup baik. 2. Kepuasan Kerja Dinas Pendidikan Pemuda	*1.* Komunikasi Interpersonal 2. Kepuasan Kerja

		dan Olahraga Kota Bukit tinggi cukup baik. 3. Terdapat hubungan yang cukup tinggi antara komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Kerja pada taraf yang cukup tinggi.	
3.	Kepuasan kerja ditinjau dari Komunikasi interpersonal dan budaya organisasi (flora grace putrianti 2013. 1-84)	Berdasarkan hasil analisa data dan interpretasi data penelitian dapat disimpulkan mengenai hasil penelitian yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja. Data yang ditemukan dari hasil regresi menunjukkan bahwa komunikasi inteterpersonal dan budaya organisasi memberikan sumbangan efektif terhadap kepuasan kerja sebesar 40,6% dan 59,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Hipotesis mayor dalam penelitian diterima, artinya komunikasi bahwa interpersonal dan budaya organisasi dapat meningkatkan kepuasan kerja.	1. Kepuasan Kerja 2. Komunikasi Interpersonal
4.	Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja pada Unit Network Management *System Infratel PT Telekomunikasi* TBK (Boy Suzanto, Ari Solihin STIE Pasundan Bandung 2012 Jurnal Ekonomi,Bisnis & EntrepreneurshipVol. 6, No. 2,Oktober 2012, 64-76ISSN 2443-0633)	1. Besarnya pengaruh variabel budaya organisasi terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif signifikan. 2. Besarnya pengaruh variabel komunikasi interpersonal terhadap kinerja berpngaruh positif signifikan. 3. Komitmen organisasi terhadap kinerja berpengaruh secara positif signifikan.	1. Budaya Organisasi 2. Komunikasi Interpersonal 3. Komitmen Organisasi

5.	Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasional dan intention to leave (studi pada karyawan pt.bitung mina utama) (Steven Set Xaverius Tumbelaka, Taher Alhabsji, Umar Nimran jurnal bisnis manajemen Vol . 3 no. 1, Januari 2016)	Kesimpulan dari hasil penelitian adalah Budaya Organisasi berpengaruh signifikan po-sitif terhadap kepuasan kerja, kemudian Budaya Organisasi dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap Komitmen Organi-sasional. Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja berpengaruh tidak signifikan negatif terhadap Intention to Leave. Komitmen Organisasional berpengaruh signifikan negatif terhadap Intention to Leave. Ditemukan juga pengaruh tidak langsung antara Budaya Organisasi terhadap intention to leave melalui Komitmen Organisasional dan Pengaruh tidak langsung antara Budaya Organisasi terhadap Komitmen Organisasional melalui Kepuasan Kerja.	1. Budaya Organisasi 2. Kepuasan Kerja 3. Komitmen Organisasional 4. Intention to Leave
6.	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya (Soedjono Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 7, No. 1, Maret 2005: 22- 47)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Hasil output AMOS 4.01 diperoleh nilai probabilitas eror 2,6821 10-14 lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 dan nilai loading 0,748 artinya hipotesis yang menyatakan budaya organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja dapat diterima. Penelitian ini mendukung penelitian Kirk L. Rogga (2001) yang menyatakan bahwa budaya organisasi akan meningkatkan kepuasan kerja. Pengaruh Organisasi Melalui Kinerja Organisasi Terhadap	1. Budaya Organsisasi 2. Kinerja Organisasi 3. Kepuasan Kerja

		Kepuasan Kerja Hasil output AMOS 4.01 diperoleh nilai-nilai koefisien jalur pengaruh langsung budaya organisasi ke kepuasan kerja (0,748) lebih besar dibandingkan dengan melalui kinerja (0,726), sehingga budaya organisasi melalui kinerja organisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat dapat mempengaruhi langsung kepuasan kerja karyawan tanpa melalui kinerja organisasi.	
7.	Role of Interpersonal Communication in Organizational Effectiveness (IDr. Amit Kumar Singh, IILalropuii Assistant Professor, Dept. of Management, Mizoram University, Aizawl (Mizoram) Dec 2014)	1.Communication is the process of transmitting information and common understanding from one person to another. 2.Every organization, regardless of industry or country, seeks to be more effective and achieve superior results. 3.Business strategy is developed to achieve this. Execution occurs when structure, roles, capability, leadership, systems, and culture are all pulling together and aligned with the strategy. One without the other will create misalignment and success will not be realized. 4.The main consideration to this study is the capture of respondents'perceptions of effectivenessof interpersonal communication at a single point in time.	1. Interpersonal Communication 2. Organizational Effectiveness

		5.The organizations performance depends on leader's interpersonalskill in change implementation overthe life of an organizational affectivity. 6.This paper identify that key point of interpersonal communication is assertion, thus the most critical tactics in effective interpersonal communication are assertion strategies. 7.The people strong in interpersonal communicationcan stand up for their rights, disagree and present different points of view without intimation or putting the other employees down for making the organization more effective.	
8.	The Impact of Organizational Culture on Job Satisfaction, Employess Commitment and Turn over Intention (Salman Habib*, Saira Aslam, Amjad Hussain, Sana Yasmeen, Muhammad Ibrahim Advances in Economics and Business 2(6): 215-222, 2014)	People Orientation When the management take the decision in the organization it impacts on employees, working in that organization negatively and positively Team Orientation Degree to which the teams form to all works and to perform the work of the organization because through the team the goals can be achieved successfully rather than working as an individually. Aggressiveness The degree to which employees of organization is aggressive and competitive rather than co-operative. In this case mostly employees compete with each other for rewards and there is no unity among them to	1. Organizational Culture 2. on Job Satisfaction 3. Employess Commitment 4. Turn over Intention

		work for achievements of organizational goals.	
9.	Organizational Culture and Job Satisfaction: A Review Article · March 2014 Dimitrios Belias Athanasios Koustelios	Job satisfaction is one of the most extensively studied occupational phenomena worldwide. Literature review shows that they occur in multiple types of organizational culture internationally, and have a serious impact on employees' behavior, job performance and everyday life. In addition, job satisfaction can be not only influenced, but also predicted by employees' perceptions of organizational culture, especially leadership and social support. More specifically, innovative organizational cultures seem to be the most positively correlated with personal accomplishment, suggesting that staff who perceive their workplaces to be more dynamic and entrepreneurial have a greater sense of satisfaction in their roles.	1. Organizational Culture 2. Job Satisfaction

2.2 Kerangka Pemikiran

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan aspek penting. Dalam pengelolaannya perlu perhatian serius dan memadai karena kegagalan dalam mengelola sumber daya manusia suatu perusahaan dapat mengakibatkan berbagai kemungkinan pada kehancuran atau kebangkrutan bagi perusahaan itu sendiri.

Komunikasi interpersonal dan budaya organisasi merupakan salah satu hal yang perlu di perhatikan oleh perusahaan. Belum baiknya komunikasi

interpersonal dan budaya organisasi dilakukan oleh perusahaan kepada para pegawainya menyebabkan ketidakpuasan para pegawai. Pada dasarnya komunkasi interpersonal dan budaya organisasi yang sesuai akan membuat pegawai merasa puas dan senang dalam melakukan pekerjaan sehingga kinerja karyawan akan stabil dan terus meningkat.

2.2.1 Keterkaitan Antara Variabel Penelitian

2.2.1.1 Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja

Maulana dan Gumelar dalam Okky Diasmoro (2017 :114) Kepuasan kerja pada karyawan memiliki beberapa faktor, yang salah satunya adalah rekan kerja yang mendukung. Kepuasan kerja dapat terbentuk jika sesama karyawan saling mendukung dan bekerjasama dengan baik. Dukungan sosial dapat dimunculkan karyawan dengan cara melakukan komunikasi interpersonal.

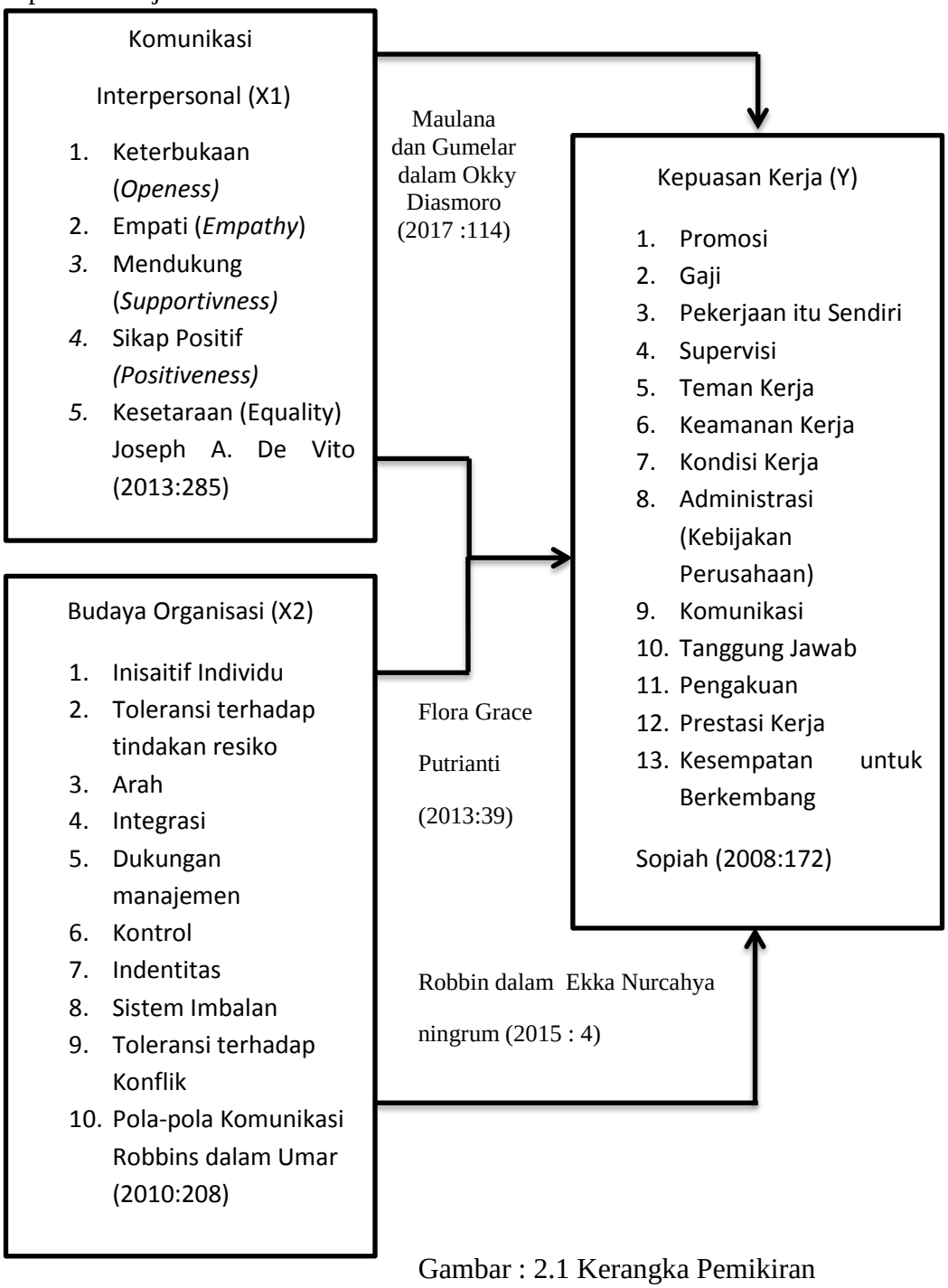
2.2.1.2 Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Robbin dalam Ekka Nurcahya ningrum (2015 : 4) mengemukakan sebuah model keterkaitan antara Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja. Budaya yang kuat akan mengantar kepada kepuasan kerja yang tinggi. Sebaliknya budaya yang lemah akan membawa organisasi pada kepuasan kerja yang rendah pula. Teori yang telah mengakartersebut, didukung oleh berbagai hasil penelitian.

2.2.1.3 Komunikasi Interpersonal dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Flora Grace Putrianti (2013:39) komunikasi interpersonal dan budaya organisasi dengan kepuasan kerja. Hipotesis mayor dalam penelitian ini menyebutkan bahwa ada hubungan antara komunikasi interpersonal dan budaya

organisasi dengan kepuasan kerja. Ini berarti bahwa komunikasi interpersonal dan budaya organisasi secara bersama-sama memberikan variasi terhadap kepuasan kerja.



Gambar : 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang secara teoritis dianggap paling mungkin dan paling tinggi tingkat kebenarannya. Sugiyono (2010:64) mengatakan bahwa " Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan ". Sedangkan Suharsimi Arikunto (2006:71) mengatakan : " Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul ".

Berdasarkan pengertian di atas maka peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Bahwa adanya masalah antara komunikasi interpersonal , budaya organisasi dan kepuasan kerja karyawan pada PT Putra Mutiara Jaya Bandung.

H2 : Bahwa adanya pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Putra Mutiara Jaya Bandung.

H3 : Bahwa adanya pengaruh antara budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Putra Mutiara Jaya Bandung.

H4 : Bahwa adanya pengaruh antara komunikasi interpersonal dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pada PT Putra Mutiara Jaya Bandung.