

**Nisa Ayu Amalia Elvadiani. (5020074). Hubungan antara Kualitas *Leader Member Exchange* (LMX) dengan Kepuasan Komunikasi.** Skripsi. Sarjana Strata 1. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya, Laboratorium Psikologi Industri dan Organisasi (2007).

## INTISARI

Permasalahan yang berkaitan dengan komunikasi organisasi biasanya berakut pada masalah-masalah yang berhubungan dengan hubungan di dunia kerja. Dalam perusahaan X para pekerjanya mengeluhkan komunikasi yang kurang lancar dan sering terjadi perbedaan persepsi antara atasan dan bawahannya. Hal ini kemudian berimbas pada sistem komunikasi yang melibatkan hubungan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel kualitas *Leader Member Exchange* (LMX) dengan variabel kepuasan komunikasi dalam perusahaan "X".

Penelitian ini bersifat kuantitatif korelasional. Subjek pada penelitian ini adalah karyawan Divisi Engineering dari PT "X" yang berjumlah 24 orang. Pengumpulan data menggunakan dua buah kuesioner yaitu; *Communication Satisfaction Questionnaire* (CSQ) dari Down's & Hazen (1977) untuk mengukur variabel Kepuasan Komunikasi, sedangkan untuk variabel *Leader Member Exchange* (LMX) menggunakan kuesioner *Leader-Member Exchange Multidimensional* (LMX-MDM) milik Liden & Maslyn (1998).

Hasil dari penelitian ini adalah pertama, terdapat hubungan antara kualitas *Leader-Member Exchange* (LMX) dengan kepuasan komunikasi dan sifat hubungan adalah hubungan yang positif ( $r = 0,529$ ,  $F = 8,539$  dan  $p(0,008) < 0,05$ ). Kedua, *Leader-Member Exchange* (LMX) memiliki empat aspek yaitu afeksi, kontribusi, loyalitas dan kebanggaan sebagai seorang profesional. Aspek dominan *Leader-Member Exchange* (LMX) yang mempengaruhi kepuasan komunikasi adalah aspek afeksi ( $r = 0,568$ ,  $F = 30,306$ ,  $p(0,004) < 0,05$ ). Beberapa saran yang diberikan pada perusahaan diantaranya, pengutamaan efektivitas dalam jalur-jalur komunikasi dalam tubuh perusahaan. Saran bagi pekerja adalah agar lebih memaksimalkan aspek yang lain dalam hubungan atasan dan bawahan yang berpengaruh terhadap kepuasan komunikasi, selain aspek afeksi, seperti aspek loyalitas, kontribusi dan kebanggaan sebagai seorang profesional. Sedangkan saran bagi penelitian mendatang adalah menggunakan faktor-faktor penentu kepuasan komunikasi selain *Leader-Member Exchange* (LMX), dalam penggalian penelitian yang akan datang seperti tipe-tipe kepemimpinan dan pola-pola kepribadian pemimpin.

**Kata kunci :** *Leader Member Exchange* (LMX), kepuasan komunikasi, *Leader-Member Exchange Multidimensional* (LMX-MDM), *Communication Satisfaction Questionnaire* (CSQ)