



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL,
ADVERSITY QUOTIENT, KUALITAS KEHIDUPAN
KERJA TERHADAP STRES KERJA PADA
KARYAWAN DI PT. LOTTE SHOPPING INDONESIA
WILAYAH MERUYA**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

RIZMA DIANA SARI

NIM. 55114120009

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

2017



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL,
ADVERSITY QUOTIENT, KUALITAS KEHIDUPAN
KERJA TERHADAP STRES KERJA PADA
KARYAWAN DI PT. LOTTE SHOPPING INDONESIA
WILAYAH MERUYA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Studi di Program Magister Manajemen Program
Pascasarjana Universitas Mercu Buana**

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

RIZMA DIANA SARI

NIM. 55114120009

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

2017

PENGESAHAN

Judul :Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Adversity Quotient* dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Stres Kerja Karyawan PT Lotte Shopping Indonesia Wilayah Meruya.

Bentuk Karya Akhir Penelitian

Nama Rizma Diana Sari

NIM 55114120009

Program Magister Manajemen

Tanggal 19 Desember 2017

Pembimbing

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dr. Lenny C Nawangsari, ST, MM

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Aty Herawati, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini

Judul :Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Adversity Quotient* dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Stres Kerja Karyawan PT Lotte Shopping Indonesia Wilayah Meruya.

Bentuk Karya Akhir Penelitian

Nama Rizma Diana Sari

NIM 55114120009

Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya akhir sendiri, dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelas kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 03 November 2017



Rizma Diana Sari, S. Psi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh kecerdasan emosional, *adversity quotient*, kualitas kehidupan kerja terhadap stres kerja karyawan di PT Lotte Shopping Indonesia Wilayah Meruya.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelas Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Penulis secara khusus menyampaikan terimakasih kepada Ibu Dr. Lenny C Nawangsari, ST, MM, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Magister Manajemen Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si dan seluruh dosen serta staf administrasi

Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua (alm), mertua, kakak-kakak, suami (Dany Riyadi) dan anak kami tercinta (Syazani Ahza Al Fahrezi dan Rafeyza Azhar Alfarezel) atas doa dan dorongannya yang luar biasa agar penulis menyelesaikan karya ilmiah ini. Tak lupa penulis sampaikan terimakasih kepada jajaran manajemen, para Direksi dan seluruh staff PT Lotte Shopping Indonesia Wilayah Meruya yang telah memberikan dukungannya. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih bagi PT Lotte Shopping Indonesia Wilayah Meruya dan siapapun yang berkenan membacanya.

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi,Perumusan dan Batasan Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	11
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	13
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	16
2.3. Sumber Daya	17
2.3 Tantangan Bisnis Perusahaan.....	21
2.4 Proses Bisnis Perusahaan	22
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Teori	25
3.2 Penelitian Terdahulu	53

3.3 Kerangka Pemikiran	62
3.4 Hipotesis	63
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Desain Penelitian.....	64
4.2 Variabel Penelitian	64
4.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	65
4.4 Jenis dan Sumber Data	67
4.5 Teknik Pengumpulan Data	69
4.6 Populasi dan Sampel	70
4.7 Metode Analisis Data	72
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian	82
5.2 Pembahasan	122
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	131
6.2 Saran	134
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN	142
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	178

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Hasil Kuantifikasi Pre Study 14 April 2017 4
Tabel 2.1	Urutan Sejarah berdirinya PT. Lotte Shopping Indonesia 14
Tabel 2.2	Jumlah Karyawan PT. Lotte Shopping Indonesia Wilyah Meruya 21
Tabel 2.3	Jenis Kelamin Karyawan PT. Lotte Shopping Indonesia Wilayah Meruya 21
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu 53
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian 65
Tabel 4.2	Koefisien Korelasi 79
Tabel 4.3	Matrik Korelasi antar Dimensi 81
Tabel 5.1	Distribusi Karakteristik Responden Jenis Kelamin .. 83
Tabel 5.2	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 83
Tabel 5.3	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 84
Tabel 5.4	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan 85
Tabel 5.5	Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja 85
Tabel 5.6	Deskripsi Persepsi Karyawan terhadap Kecerdasan Emosional 87
Tabel 5.7	Deskripsi Persepsi Karyawan Terhadap <i>Adversity Quotient</i> 89
Tabel 5.8	Deskripsi Persepsi Karyawan Terhadap Kualitas Kehidupan Kerja 92
Tabel 5.9	Deskripsi Persepsi Karyawan Terhadap Stres Kerja..... 95
Tabel 5.10	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kecerdasan Emosional 99
Tabel 5.11	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen <i>Adversity Quotient</i> 100
Tabel 5.12	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Kehidupan Kerja 101

Tabel 5.13	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Stres Kerja	102
Tabel 5.14	Hasil Pengujian <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	104
Tabel 5.15	Hasil Pengujian Multikolinieritas	107
Tabel 5.16	Hasil Uji Regresi Kecerdasan Emosional, <i>Adversity Quotient</i> , Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Stres Kerja di PT Lotte Shopping Indonesia Wilayah Meruya	109
Tabel 5.17	Hasil Pengujian F hitung	110
Tabel 5.18	Hasil Pengujian t	111
Tabel 5.19	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)..	113
Tabel 5.20	Interpretasi Koefisien Korelasi	114
Tabel 5.21	Matriks Korelasi Antar Dimensi Variabel Kecerdasan Emosional (X1) dengan Stres Kerja (Y).....	115
Tabel 5.22	Matriks Korelasi Antar Dimensi Variabel <i>Adversity Quotient</i> (X2) dengan Stres Kerja (Y)	116
Tabel 5.23	Matriks Korelasi Antar Dimensi Variabel Kualitas Kehidupan Kerja (X3) dengan Stres Kerja (Y).....	118
Tabel 5.24	Matriks Korelasi Antar Variabel.....	120

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur organisasi perusahaan PT Lotte Shopping Indonesia Wilayah Meruya	17
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	63
Gambar 5.1 Rata-rata indikator Variabel Kecerdasan Emosional	88
Gambar 5.2 Rata-rata indikator Variabel <i>Adversity Quotient</i>	91
Gambar 5.3 Rata-rata indikator Variabel Kualitas Kehidupan Kerja	94
Gambar 5.4 Rata-rata indikator Variabel Stres Kerja	96
Gambar 5.5 Histogram Uji Normalitas	105
Gambar 5.6 Grafik P-P Plot Uji Normalitas Residual	106
Gambar 5.7 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	108

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Lembar Prestudy 142
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian 143
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Penelitian 148
Lampiran 4	Output SPSS : Uji Validitas 160
Lampiran 5	Output SPSS : Uji Reliabilitas 166
Lampiran 6	Output SPSS : Uji Asumsi Klasik 170
Lampiran 7	Output SPSS : Uji Regresi Linier Berganda 173
Lampiran 8	Output SPSS : Uji Korelasi Antar Dimensi 174

