

**PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN**

(Studi pada Divisi Telemarketing di PT. Nusantara Xpress Kilat)

SKRIPSI



Nama : Nur Sholeha Trisnawati

NIM : 43119110143

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2023

**PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN**

(Studi Kasus pada Karyawan di PT. Nusantara Xpress Kilat di
Divisi Telemarketing)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Nur Sholeha Trisnawati
NIM : 43119110143

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITA MERCU BUANA**

JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Sholeha Trisnawati
NIM : 43119110143
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN (Studi pada Divisi
Telemarketing di PT. Nusantara Xpress Kilat)
Tanggal Sidang : 19 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Winda Widyanti, SKM., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233262



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Sholeha Trisnawati

Nim : 43119110143

Program Studi : Manajemen SDM

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni dari hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia di kenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Tangerang, 05 Juli 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Nur Sholeha Trisnawati
43119110143

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Winda Widyanti, SKM, MM, selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, saran, serta waktu luang selama bimbingan, yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Andriansyah. M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah M.Si. Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua tercinta dan keluarga yang telah memberikan semangat, doadan dukungan moral, kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proposalskripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya yang telah diberikan kepada penulis

6. PT. Nusantara Xpress Kilat yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam proposal skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Pastinya tak henti-henti penulis sampaikan semoga amal baik semua pihak mendapat balasan yang berlipat ganda dari sang pencipta yang pengasih dan penyayang Allah SWT. Amin

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Namun demikian, merupakan harapan bagi penulis bila karya tulis ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi suatu karya yang bermanfaat.



Tangerang, 09 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur Sholeha Trisnawati', written over the university logo.

Nur Sholeha Trisnawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	II
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	III
ABSTRAK	IV
ABSTRACT	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	9
a. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
b. Fungsi Sumber Daya Manusia.....	10
2. Kinerja Karyawan	12
a. Definisi Kinerja Karyawan.....	12
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	13
c. Tujuan Penilaian Kinerja	15
d. Metode Penilaian Kinerja.....	17
e. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan.....	20
3. Stres Kerja	21
a. Definisi Stres Kerja	21

b.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja.....	22
c.	Jenis-Jenis Stres Kerja.....	23
d.	Dimensi dan Indikator Stres Kerja	23
4.	Kepuasan Kerja	25
a.	Pengertian Kepuasan Kerja	25
b.	Teori-Teori Kepuasan Kerja.....	26
c.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	27
d.	Dampak Dalam Kepuasan Kerja	28
e.	Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja.....	29
5.	Komitmen Organisasi.....	31
a.	Pengertian Komitmen Organisasi.....	31
b.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Komitmen Organisasi	32
c.	Manfaat dan Komponen Komitmen Organisasi	35
d.	Dimensi dan Indikator Komitmen Organisasi	37
6.	Penelitian Terdahulu	38
B.	Pengembangan Hipotesis.....	43
1.	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	43
2.	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	43
3.	Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	44
BAB III	46
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
B.	Desain Penelitian	46
C.	Definisi dan Operasional Variabel.....	47
1.	Definisi Variabel	47
2.	Definisi Variabel Operasional.....	48
D.	Skala Pengukuran Variabel.....	51
E.	Populasi dan Sampel.....	52
1.	Populasi Penelitian	52

2. Sampel Penelitian.....	52
F. Teknik Pengumpulan Data.....	53
G. Metode Analisis Data.....	53
1. Evaluasi <i>Measurement</i> (outer) Model.....	54
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model).....	55
BAB IV	57
A. Analisis Deskriptif.....	57
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
2. Deskripsi Responden.....	57
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	59
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	60
3. Deskripsi Variabel.....	60
a. Hasil Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	61
b. Hasil Deskripsi Variabel Stres Kerja.....	62
c. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	63
d. Hasil Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi	64
B. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	65
1. Evaluasi <i>Measurement</i> (<i>Outer</i>) Model	65
a. Hasil Pengujian Convergent Validity.....	65
b. Hasil Pengujian Discriminant Validity.....	69
c. Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	71
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner</i>) Model.....	72
a. Hasil Pengujian R-Square.....	72
b. Hasil Pengujian Predictive Relevance (Q-Square).....	72
c. Evaluasi Model Fit	73
d. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur).....	74

C. Pembahasan Hasil Penelitian	76
1. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Divisi Telemarketing ..	76
2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Divisi Telemarketing	77
3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	78
 BAB V.....	 80
A. Simpulan	80
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	86



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rata – Rata Kinerja Karyawan Divisi Telemarketing PT. Nusantara Xpress Kilat.....	3
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Prasurvey PT Nusantara Xpress Kilat.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Kinerja Karyawan	48
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Stres Kerja.....	49
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Kepuasan Kerja.....	49
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Komitmen Organisasi	50
Tabel 3. 5 Skor Jawaban Skala Likert.....	51
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja	59
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Status.....	60
Tabel 4.5 Hasil Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan.....	61
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Variabel Stres Kerja	62
Tabel 4.7 Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja	63
Tabel 4.8 Hasil Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi.....	64
Tabel 4.9 Hasil Nilai <i>Loading Factor</i>	66
Tabel 4.10 Hasil Nilai <i>Loading Factor</i> Modifikasi	68
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity Cross Loading</i>	69
Tabel 4.12 <i>Discriminant Validity-Fornell Larcker Criterion</i>	70
Tabel 4.13 Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	71
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Reliabilitas	71
Tabel 4.15 Hasil <i>R-Square</i>	72
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Blindfolding</i>	73
Tabel 4.17 Evaluasi Model Fit.....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1 PLS Algoritma.....	66
Gambar 4.2 PLS Algoritma Modifikasi	67
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Bootsrapping</i>	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian.....	87
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden.....	91
Lampiran 4 Output Outer Model.....	98
Lampiran 5 Output Inner Model	101

