

**PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUMDA
DELTA TIRTA SIDOARJO CABANG GEDANGAN**



Oleh:

AUDREY AJENG FRISTYA

NPM: 20.1.02.12144

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN DUKUNGAN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUMDA
DELTA TIRTA SIDOARJO CABANG GEDANGAN**



Oleh:

AUDREY AJENG FRISTYA

NPM: 20.1.02.12144

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUMDA DELTA TIRTA SIDOARJO CABANG GEDANGAN

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

AUDREY AJENG FRISTYA

NPM : 20.1.02.12144

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 4 Mei 2024

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.
Anggota : 1. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM.
2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

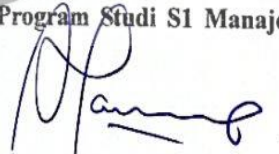
Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.



Prof. Dr. Nur Fauziah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **AUDREY AJENG FRISTYA**

NPM : **20.1.02.12144**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi kasus Pada Perumda Delta Tirta Sidoarjo Cabang Gedangan)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 4 Mei 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau Sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atas pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengn ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 4 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Audrey Ajeng Fristya

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : AUDREY AJENG FRISTYA
NPM : 20.1.02.12144
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 20 September 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 4(Empat) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl. Kalibokor V/1
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Ika Wahyu
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Kalibokor V/1
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kertajaya XI/217 Surabaya Tahun 2013
2. Tamat SMP di SMP Negeri 52 Surabaya Tahun 2016
3. Tamat SMK di SMK Negeri 6 Surabaya Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|----------|----------|-----------|------------|
| STIESIA | SURABAYA | I-VII | 2020-2023 | - |

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-----------|-------------------------|------------------|----------|
| 2019-2020 | Madame Chang | Waitress | Karyawan |
| 2022-2024 | Sheraton Hotel Surabaya | Waitress | Karyawan |

Dibuat dengan sebenarnya



Audrey Ajeng Fristya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan rahmat dan berkatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUMDA DELTA TIRTA SIDOARJO CABANG GEDANGAN”** dengan baik.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suhermin, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan terbaik dan yang telah banyak meluangkan waktunya untuk penulis dalam menyusun skripsi ini sebaik mungkin.
4. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M. selaku dosen wali kelas SM-2 yang memberikan bimbingan serta pengarahan selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan ibu dosen lainnya serta seluruh staff pengajar dan karyawan yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan.

6. Allah SWT yang telah meridhoi penulis dalam menjalankan segala aktivitas dalam menempuh dunia pendidikan ini.
7. Kedua orang tua penulis yaitu ayahanda Budi Harto dan Ibunda Ika Wahyu Indriani yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
8. Bapak Hariyadi Triarso, S.Sos. dan Ibu Indri Meidian Sri Pramita S.E yang telah membantu penulis dan memberikan izin untuk melaksanakan penelitian pada skripsi ini.
9. Seluruh staff Perumda Delta Tirta Sidoarjo yang telah bersedia meluangkan waktu menjadi responden dalam pengisian kuesioner pada penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis, terimakasih atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Penulis mengharapkan saran dan masukan serta kritik yang dapat membangun dalam berbagai pihak. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah pengetahuan bagi para pembaca dikemudian hari.

Surabaya, 4 Mei 2024



Audrey Ajeng Fristya

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI..... | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| ABSTRAK..... | xv |
| <i>ABSTRACT</i> | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian..... | 9 |
| BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..... | 10 |
| 2.1 Tinjauan Teoritis..... | 10 |
| 2.1.1 Kinerja Karyawan..... | 10 |
| 2.1.2 Stress Kerja..... | 14 |
| 2.1.3 Kepuasan Kerja..... | 17 |
| 2.1.4 Dukungan Organisasi..... | 20 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| 2.3 Kerangka Konseptual..... | 23 |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis..... | 24 |

| | |
|---|-----------|
| BAB 3 METODE PENELITIAN | 27 |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian..... | 27 |
| 3.1.1 Jenis Penelitian | 27 |
| 3.1.2 Gambaran Populasi dan Objek Penelitian | 28 |
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel | 28 |
| 3.3 Teknik Pengambilan Data..... | 29 |
| 3.3.1 Jenis Data | 29 |
| 3.3.2 Sumber Data | 29 |
| 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 30 |
| 3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel | 30 |
| 3.4.1 Variabel Penelitian | 30 |
| 3.5 Uji Instrumen..... | 32 |
| 3.5.1 Uji Validitas | 32 |
| 3.5.2 Uji Reliabilitas | 33 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 33 |
| 3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif | 33 |
| 3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 34 |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik..... | 35 |
| 3.6.4 Uji Kelayakan Model..... | 37 |
| 3.6.5 Uji Hipotesis (Uji t) | 38 |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 39 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 39 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perumda Delta Tirta Sidoarjo..... | 39 |
| 4.1.2 Uji Instrumen | 42 |
| 4.1.3 Deskripsi Hasil Penelitian..... | 44 |
| 4.1.4 Deskripsi Karakteristik Variabel | 46 |
| 4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda | 49 |
| 4.1.6 Uji Asumsi Klasik..... | 51 |
| 4.1.7 Uji Kelayakan Model..... | 55 |
| 4.1.8 Pengujian Hipotesis | 57 |
| 4.2 Pembahasan | 58 |

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| BAB 5 PENUTUP | 62 |
| 5.1 Simpulan..... | 62 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian | 63 |
| JADWAL PENELITIAN..... | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA | 65 |
| LAMPIRAN – LAMPIRAN..... | 67 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Hal |
|--|-----|
| Tabel 1 Data Pengaduan Keluhan Pelanggan..... | 3 |
| Tabel 2 Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| Tabel 3 Poin Jawaban Responden..... | 30 |
| Tabel 4 Uji Validitas..... | 43 |
| Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas..... | 44 |
| Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 45 |
| Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 45 |
| Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja..... | 46 |
| Tabel 9 Kelas Interval..... | 46 |
| Tabel 10 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan..... | 47 |
| Tabel 11 Tanggapan Responden Terhadap Stres Kerja..... | 47 |
| Tabel 12 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja..... | 48 |
| Tabel 13 Tanggapan Responden Terhadap Dukungan Organisasi..... | 49 |
| Tabel 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda..... | 50 |
| Tabel 15 Hasil Uji Normalitas Data..... | 52 |
| Tabel 16 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 53 |
| Tabel 17 Hasil Uji F..... | 55 |
| Tabel 18 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi..... | 56 |
| Tabel 19 Hasil Uji t..... | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Hal |
|--|-----|
| Gambar 1 Kerangka Konseptual | 24 |
| Gambar 2 Struktur Organisasi..... | 42 |
| Gambar 3 Grafik Normal P-Plot | 52 |
| Gambar 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 54 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Hal |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 67 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data | 70 |
| Lampiran 3 Uji Validitas | 71 |
| Lampiran 4 Uji Reliabilitas..... | 75 |
| Lampiran 5 Karakteristik Responden..... | 76 |
| Lampiran 6 Tanggapan Responden | 77 |
| Lampiran 7 Uji Regresi..... | 84 |
| Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik..... | 85 |
| Lampiran 9 Surat Tugas | 87 |
| Lampiran 10 Kartu Konsultasi | 88 |
| Lampiran 11 Surat Ijin Riset..... | 89 |
| Lampiran 12 Surat Balasan Perusahaan | 90 |
| Lampiran 13 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian | 91 |
| Lampiran 14 Berita Acara..... | 92 |
| Lampiran 15 Surat Keterangan Bebas Plagiasi..... | 93 |
| Lampiran 16 Hasil Plagiasi | 94 |