

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, BEBAN KERJA, DAN  
DUKUNGAN PIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN PT POS INDONESIA CABANG SURABAYA  
SELATAN**



**Oleh :**

**RATIH NOVA RAHMADANI**

**NPM : 21.10.80186**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SUARABAYA  
2025**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, BEBAN KERJA, DAN  
DUKUNGAN PIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN PT POS INDONESIA CABANG SURABAYA  
SELATAN**



**Oleh :**

**RATIH NOVA RAHMADANI**

**NPM : 21.10.80186**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SUARABAYA  
2025**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, BEBAN KERJA, DAN  
DUKUNGAN PIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN PT POS INDONESIA CABANG SURABAYA  
SELATAN**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh**

**Gelar Sarjana Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia**

**Oleh :**

**RATIH NOVA RAHMADANI**

**NPM : 21.1.02.80186**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2025**

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, BEBAN KERJA, DAN  
DUKUNGAN PIMPINAN TERHADAP KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA  
CABANG SURABAYA SELATAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**RATIH NOVA RAHMADANI**

**NPM: 21.1.02.80186**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 15 Maret 2025

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.

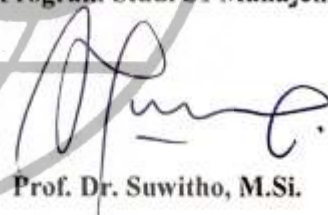
2. Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



**Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.**

**Prof. Dr. Suwitho, M.Si.**



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

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini., saya :

Nama : **RATIH NOVA RAHMADANI**

N.P.M : **21.1.02.80186**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH MOTIVASI KERJA, BEBAN KERJA DAN DUKUNGAN  
PIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. POS  
INDONESIA CABANG SURABAYA SELATAN**

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 15 Maret 2025, 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 simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

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

Surabaya, 15 Maret 2025  
Yang membuat pernyataan,



**Ratih Nova Rahmadani**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Ratih Nova Rahmadani  
NPM : 21.1.02.80186  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 14 November 2002  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 3  
Alamat Rumah : Tanah Merah 4/53

### B. ORANG TUA

Nama : Sugiyatno  
Alamat Rumah : Tanah Merah 4/53

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SDN Tanah Kedinding IV/577 Tahun 2009 s.d. 2015
2. Tamatan SMP Wachid Hasyim 1 Tahun 2015 s.d. 2018
3. Tamatan SMA GIKI 2 Tahun 2018 s.d. 2021
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIESIA	JL.Menur Pumpungan NO.30 Surabaya	I-VIII	2021-2025	Manajemen

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya,

**Ratih Nova Rahmadani**

## KATA PENGANTAR

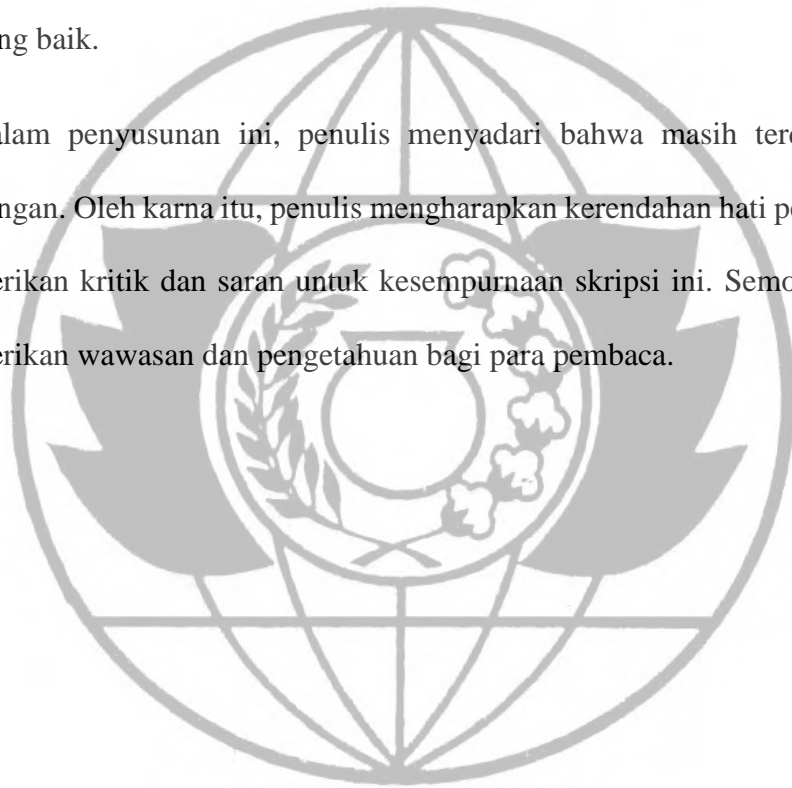
Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dukungan dan doa kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Motivasi Kerja, Beban Kerja, dan Dukungan Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Surabaya Selatan".

Penulisan laporan ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.S.i., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si, Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Firdaus Marsahala Sitohang S.E., M.M, selaku dosen pembimbing skripsi atas segala arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
5. Pimpinan PT POS INDONESIA Kantor Pos Surabaya Selatan, atasq ilmu yang diberikan dalam melakukan penelitian skripsi.
6. Kepala Seksi serta staff bidang tata usaha atas ilmu dan bimbingan selama penyusunan skripsi.

7. Keluarga dari penulis yang selalu memberikan motivasi serta dukungan secara langsung selama penyusunan skripsi .
8. Niko Dimas Gunawan yang senantiasa menemani, meluangkan waktu, pikiran dan saran, terimakasih telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan terutama Henny, Lili dan Kyla yang mendukung baik dikampus ataupun luar kampus dan terimakasih telah menjadi pendengar yang baik.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karna itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 1 PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Kontribusi penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 2 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Motivasi Kerja.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Beban Kerja.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Dukungan Pimpinan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Kepuasan Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Rerangka Konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1 Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.4.2 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.. **Error! Bookmark not defined.**

2.4.3 Pengaruh Dukungan Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB 3 METODE PENELITIAN.....Error! Bookmark not defined.**

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Objek..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1.1 Jenis penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

3.1.2 Gambaran dari populasi penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

3.2 Metode pengambilan sampel.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3.1 Jenis Data .....**Error! Bookmark not defined.**

3.3.2 Sumber Data.....**Error! Bookmark not defined.**

3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel ....**Error! Bookmark not defined.**

3.4.1 Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**

3.4.2 Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**

3.4.3 Variabel Independen/Bebas .....**Error! Bookmark not defined.**

3.4.4 Variabel Dependen/Terikat .....**Error! Bookmark not defined.**

3.5 Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

3.5.1 Uji Instrumen .....**Error! Bookmark not defined.**

3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif .....**Error! Bookmark not defined.**

3.5.3 Regresi Linier Berganda .....**Error! Bookmark not defined.**

3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....**Error! Bookmark not defined.**

3.5.5 Uji Kelayakan Model .....**Error! Bookmark not defined.**

3.5.6 Uji Hipotesis .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB 4 .....Error! Bookmark not defined.**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..Error! Bookmark not defined.**

4.1 Hasil Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....**Error! Bookmark not defined.**

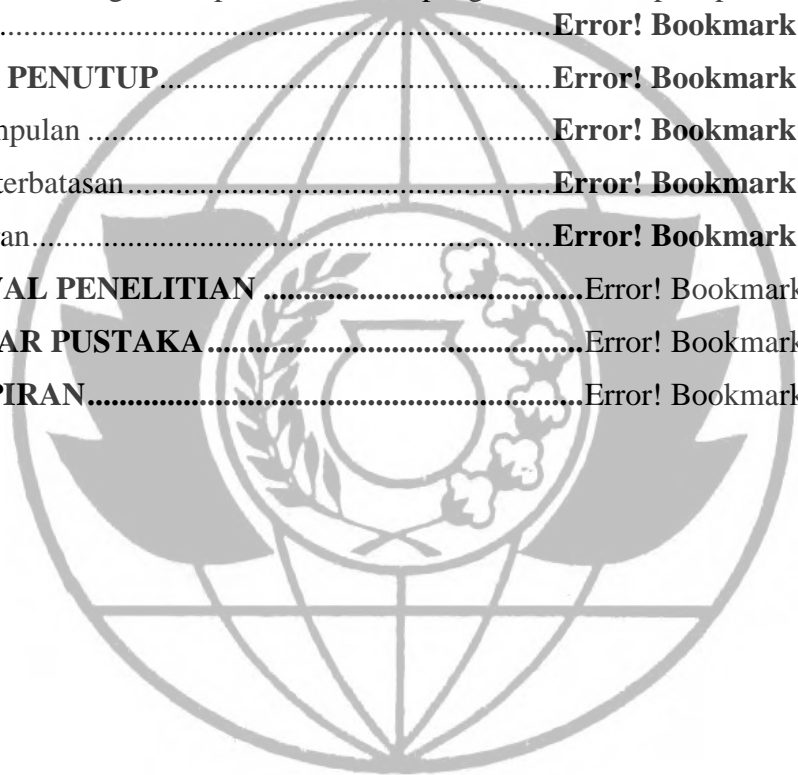
4.1.2 Gambar Umum dan Subjek Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.2.1 Uji Instrumen Data.....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.3 Analisis Deskriptif .....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6 Uji Kelayakan Model .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.7 Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Motivasi Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.2.2 Beban Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Kerja....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.2.3 Dukungan Pimpinan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja	
.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 5 PENUTUP</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Keterbatasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3 Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>JADWAL PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Ketidakhadiran (Cuti, Izin, dan Tanpa Keterangan) PT. Pos Indonesia Cabang Surabaya Selatan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2 Data Masa Kerja Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Surabaya Selatan ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 Pengukuran Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5 Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 6 Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Motivasi Kerja .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Beban Kerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 13 Tanggapan Responden Terhadap Dukungan Pimpinan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 14 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 15 Analisis Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 16 Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 17 Multikolinieritas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 18 Uji Multikolinearitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 19 Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 20 Hasil Uji Hipotesis dengan <i>t test</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Kerangka Konseptual.....**Error! Bookmark not defined.**  
Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas.....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Hasil Output SPSS (Uji Validitas) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Hasil Output SPSS (Uji Reliabilitas).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Karakteristik Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Tanggapan Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7 Uji Regresi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 10 Uji Hipotesis (Uji t).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 11 Surat Tugas Bimbingan Skripsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 12 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 13 Surat Ijin Riset.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 14 Surat Balasan Ijin Riset .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 15 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 16 Surat Plagiasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 17 Hasil Plagiasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 18 Berita Acara.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

