

**PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA
(Studi Kasus Pada J&T Express Kota Malang)**

SKRIPSI



Oleh :

**THIYO WICAKSANA
201910160311109**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2023**

**PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA
(Studi Kasus Pada J&T Express Kota Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen

Oleh :

**THIYO WICAKSANA
201910160311109**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2023**

SKRIPSI

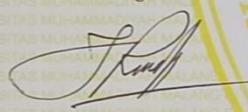
**PENGARUH STRESS KERJA
TERHADAP TURNOVER INTENTION DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA**
(Studi pada J&T Express Kota Malang)

Oleh :

Thiyo Wicaksana
201910160311109

Diterima dan disetujui
pada tanggal 07 Oktober 2023

Pembimbing I,



Dr. M. Jihadi, M.Si.

Pembimbing II,



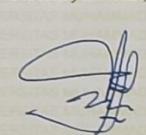
Khusnul Rofida Novianti, S.Pd., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Deidah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

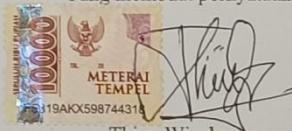
Nama : Thiyo Wicaksana
NIM : 201910160311109
Program Studi : Manajemen
Surel : thiyowicaksana.rn@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 20 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Thiyo Wicaksana

**PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA
(Studi Kasus Pada J&T Express Kota Malang)**

Thiyo Wicaksana¹, M. Jihadi², Khusnul Rofida Novianti³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Email : thiyowicaksana.rn@gmail.com

ABSTRAK

Banyaknya fenomena yang terjadi di media sosial yang berkaitan dengan karyawan ekspedisi yang mendapatkan masalah di pekerjaannya memunculkan dugaan bahwa para karyawan memiliki kecenderungan rentan mengalami keinginan untuk meninggalkan perusahaan dengan berbagai alasan. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis tingkat stress kerja, tingkat kepuasan kerja dan tingkat *turnover intention* karyawan di bidang ekspedisi serta menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, pengaruh stress kerja terhadap turnover intention, pengaruh kepuasan terhadap turnover intention, dan apakah kepuasan kerja mampu memediasi pengaruh stress kerja terhadap turnover intention. Penelitian ini dilakukan pada karyawan J&T Kota Malang dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dengan pengambilan sampel hanya di cabang J&T Express dengan operasional padat atau disekitar lingkungan kampus di Kota Malang. Pengumpulan data menggunakan kuisioner secara offline dan metode penelitian yaitu *exploratory research* atau mencari hubungan sebab akibat antar variabel. Teknik analisis data menggunakan rentang skala dan analisis jalur dengan program SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stress kerja menunjukkan hasil rendah, tingkat kepuasan kerja tinggi dan tingkat *turnover* rendah. Terdapat pengaruh stress kerja terhadap *turnover intention*, stress kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover* dan kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh mediasi antara stress kerja terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci : *Stress Kerja, Kepuasan Kerja, Turnover Intention*

**THE INFLUENCE OF JOB STRESS ON EMPLOYEE TURNOVER
INTENTION MEDIATED BY JOB SATISFACTION
(Case Study at J&T Express Malang City)**

Thiyo Wicaksana¹, M. Jihadi², Khusnul Rofida Novianti³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Email : thiyowicaksana.rn@gmail.com

ABSTRACT

The many phenomena that occur on social media related to expedition employees experiencing problems at work have given rise to allegations that employees have a tendency to be susceptible to wanting to leave the company for various reasons. The aim of the research is to determine and analyze the level of work stress, the level of job satisfaction and the level of employee turnover intention in the field of expeditions as well as to analyze the influence of job stress on employee job satisfaction, the influence of job stress on turnover intention, the influence of satisfaction on turnover intention, and whether job satisfaction is able to mediate The influence of work stress on turnover intention. This research was conducted on J&T Malang City employees with a total of 100 respondents with sampling only at J&T Express branches with busy operations or around campus areas in Malang City. Data collection uses offline questionnaires and the research method is explanatory research or looking for cause and effect relationships between variables. The data analysis technique uses a range of scales and path analysis with the SPSS 25 program. The results of this study show that the level of work stress shows low results, the level of job satisfaction is high and the turnover rate is low. There is an influence of work stress on turnover intention, work stress has no effect on job satisfaction, job satisfaction has no effect on turnover and job satisfaction has no mediating effect between work stress and turnover intention.

Keywords: Job Stress, Job Satisfaction, Turnover Intention

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Stress Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja**” ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa ajaran Tauhid dan budi pekerti.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi tidak jauh dari kekurangan dan keterbatasan, namun berkat dukungan dan bantuan dari banyak pihak termasuk dosen pembimbing keterbatasan dapat diminimalkan. Sebagai ucapan rasa syukur, maka penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Fauzan, M. Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhro, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan izin kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Dr., Drs., M. Jihadi, M.Si., sebagai Dosen Pembimbing I terima kasih atas arahan, bimbingan, dan nasehatnya selama proses penyusunan tugas akhir di sela-sela kesibukan beliau.
5. Khusnul Rofida Novianti, S.Pd., M.M., sebagai Dosen Pembimbing II terima kasih atas arahan, bimbingan, dan nasehatnya selama proses penyusunan tugas akhir di sela-sela kesibukan beliau.
6. Terima kasih kepada seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan banyak ilmu.

7. Terima kasih kepada semua karyawan J&T Express Kota Malang yang menerima dan memberi izin saya untuk melakukan penelitian, terima kasih untuk karyawan yang terlibat dan ikut andil dalam penyusunan skripsi dan terimakasih untuk Bapak Dimas sebagai supervisor drop point J&T Express yang memberikan banyak penjelasan secara rinci untuk data penelitian ini.
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu saya tercinta, Bapak Jaka Budiana dan Ibu Suyanti yang selalu mendoakan, memberi ridho dan mendukung secara moral maupun materil sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Terima Kasih kepada Adik-adik saya Dewi Aulia Rahmadany dan Azzam Aulian Wicaksana, yang menjadi penyemangat dan memberi dukungan serta do'a.
10. Terima Kasih kepada para rekan terdekat saya dan teman kos yang selalu mendukung dan mengajak saya untuk selalu tidak malas untuk mengerjakan penelitian ini, serta Yanes Ria Yunita yang selalu memberikan dukungan, semangat, mendengarkan keluh kesah serta memberikan do'a kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan berupa motivasi serta do'a untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terima Kasih atas dukungan, pengalaman dan kerjasamanya selama perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir.

Penulis percaya dengan segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan oleh bapak/ibu/saudara sekalian kelak akan dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang lebih besar dan tentunya jauh lebih baik. Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan.

Akhirnya, dengan keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan serta semoga bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Aamiin. Terima Kasih.

Malang, 20 September 2023

Thiyo Wicaksana

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat/Kegunaan Penelitian	11
1.5 Batasan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN/KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan teori <i>turnover intention</i> , stress kerja dan kepuasan kerja	17
2.3 Hubungan Antar Variabel	27
2.4 Kerangka Pikir	29
2.5 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis dan Metode Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.4 Jenis dan Sumber Data	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Teknik Pengukuran Data	36
3.7 Definisi Operasional Variabel	37

3.8 Pengujian Instrumen Penelitian	38
3.9 Uji Asumsi Klasik	40
3.10 Teknik Analisis Data	42
3.11 Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	51
4.2 Karakteristik Responden	54
4.3 Hasil Uji Instrument Penelitian	57
4.4 Analisis Data	59
4.5 Uji Hipotesis	72
4.6 Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	81
4.7 Kesimpulan	81
4.8 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil pra-survey mengenai stress kerja, kepuasan kerja dan <i>turnover intention</i> karyawan	6
Tabel 2.1 <i>Penelitian Terdahulu</i>	12
Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 3.2 Rentang skala dan penilaian variabel	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan usia	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan masa kerja	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan lingkungan kerja.....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.7 Rentang Skala Variabel Stress Kerja	60
Tabel 4.8 Rentang Skala Variabel <i>Turnover Intention</i>	62
Tabel 4.9 Rentang Skala Variabel Kepuasan Kerja	64
Tabel 4.10 Model summary langkah pertama	68
Tabel 4.11 Coefficients langkah pertama	69
Tabel 4.12 Model summary langkah kedua	70
Tabel 4.13 Coefficients langkah kedua	70
Tabel 4.14 Hasil uji-t variabel stress kerja terhadap variabel <i>turnover intention</i>	72
Tabel 4.15 Hasil uji-t variabel stress kerja terhadap variabel kepuasan kerja	73
Tabel 4.16 Hasil uji-t variabel kepuasan kerja terhadap variabel <i>turnover intention</i>	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	29
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi J&T Express Tiap Cabang	53
Gambar 4.2 Langkah pertama pengujian pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja	68
Gambar 4.3 Langkah kedua pengujian pengaruh stress kerja dan kepuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i>	69
Gambar 4.4 Path AnalisisAnalisis Jalur 2 Langkah	71
Gambar 4.5 Uji Sobel	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Kusioner)	87
Lampiran 2 (Rekapitulasi Jawaban Responden)	90
Lampiran 3 (Tabel Rentang Skala)	98
Lampiran 4 (Uji Validitas)	102
Lampiran 5 (Uji Reliabilitas)	106
Lampiran 6 (Uji Asumsi Klasik)	107
Lampiran 7 (Analisis PATH)	109
Lampiran 8 (Uji Hipotesis)	111



DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M. D. (2018). Terhadap Turnover Intention Karyawan Di Pt Mirota. *Journal Manajemen Bisnis Indonesia*, 13(2), 106–117. <https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/jmbi/article/view/12895/0>
- Anwar Prabu Mangkunegara, A. A. (2017). *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Refika Aditama.
- Ardianto, R., & Bukhori, M. (2021). Turnover Intentions: Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Stres Kerja. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 2(01), 89–98. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v2i01.71>
- Derrick, D. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(1), 29. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i1.16350>
- Dewi, P. S. A., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3646. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i06.p13>
- Fitriantini, R., Agusdin, A., & Nurmayanti, S. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak Di Rsud Kota Mataram. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 8(1), 23–38. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v8i1.100>
- Gunawan, E., Sukmawati, A., & Vitayala, A. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Turnover Intention (Studi Kasus Pada Divisi News Gathering Mnc Media). *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan / Journal of Theory and Applied Management*, 11(3), 263. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v11i3.11338>
- Haholongan, R. (2018). Stres Kerja, Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Perusahaan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(1), 61–67. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i1.1260>
- Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan Turnover Intention. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 51–66. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v11i1.2516>
- Izzah, W. I., Kurniati, R. R., & Krisdianto, D. (2021). Pengaruh Stres Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Tingkat Turnover Intention melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi. *Jiagabi*, 10(2), 189–195.

- Komariah, S., Sukmawati, A., & Kuswanto, S. (2021). Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediator Antara Gaya Kepemimpinan Dan Turnover Intention: Studi Kasus Pada Hotel Di Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 7(1), 34–43. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.1.34>
- Mobley, W. H. (2011). *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Noeary, S. A., Purnomo, A. K., & Waruwu, F. (2020). Kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada pengaruh stres kerja terhadap niat keluar. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 20(1), 31–40. <https://doi.org/10.28932/jmm.v20i1.2752>
- Noerchoidah, N. (2020). Turnover Intention Karyawan: Pengaruh Budaya Organisasi, Organizational Justice dan Kepuasan Kerja. *Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 14(2), 290. <https://doi.org/10.24843/matrik;jmbk.2020.v14.i02.p12>
- Prasetyo, A. P., Martini, E., & Mawaranti, R. P. (2018). Peran Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan Dalam Pengelolaan Tingkat Turnover Intention Pada Karyawan Puskesmas Jasinga, Bogor. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(2), 165. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i2.1250>
- Putra, D. M. B. A., & Mujiati, N. W. (2019). Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(7), 4045. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i07.p02>
- Ratnaningsih, D. S. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1267–1278. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n3.p1267-1278>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi* (Edisi 12 b). S. Empat, Ed.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour*. Salemba Empat.
- Sari, A. P., Hermawan, A., & Affandi, M. J. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Keterikatan Karyawan Terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi Kasus: Restoran). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 258–268. <https://doi.org/10.17358/jabm.6.2.258>
- Sugiyono. (2008). *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Prenada Media Group.

Yuliantoro, S. E., Wahyudi, A., & Suprayitno. (2019). Analisis pengaruh stres kerja dan kompensasi terhadap turnover intention karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi (Studi kasus pada karyawan SMK Leonardo Klaten). *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13(2), 356–369.
<http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/kimue/article/view/9874>



PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION
KARYAWAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA (Studi Kasus
Pada J&T Express Kota Malang)

ORIGINALITY REPORT

12%
SIMILARITY INDEX 12%
INTERNET SOURCES 5%
PUBLICATIONS 3%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.umm.ac.id Internet Source	6%
2	repository.umy.ac.id Internet Source	2%
3	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Pariwisata Student Paper	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%

