

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GO-JEK  
(Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Angkatan  
Tahun 2017 Kelas 6B1, 6B2 dan 6C Pengguna Layanan *Go-Ride*  
dan *Go-Food* di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)**

**SKRIPSI**

**Oleh :  
Ari Wibowo  
201610325041**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja dan Budaya Kerja  
Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada  
PT Pharmasolindo Cabang Jakarta  
Periode 2018-2019

Nama Mahasiswa : Widiantari Pangestu

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325044

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Juli 2020



Jakarta, 24 Juli 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing

Rohana Sianipar, S.H., MBA., CLA., CIQaR.

NIDN. 0320046501

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Stress Kerja dan Budaya Kerja Terhadap  
Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT  
Pharmasolindo Cabang Jakarta Periode 2018-2019

Nama Mahasiswa : Widiantari Pangestu

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325044

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Juli 2020

Jakarta, 04 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Bintang Narpati, S.E.,M.M.

NIDN : 0316077203

Penguji I : Rohana Sianipar, S.H.,MBA.,CLA.,CIQaR.

NIDN : 0320046501

Penguji II : Eri Bukhari, S.E.,M.T.

NIDN : 0309097005

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E.,M.M.

NIDN : 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.Ak.,CA.,CSRA.,CACP.

NIDN : 0318107101

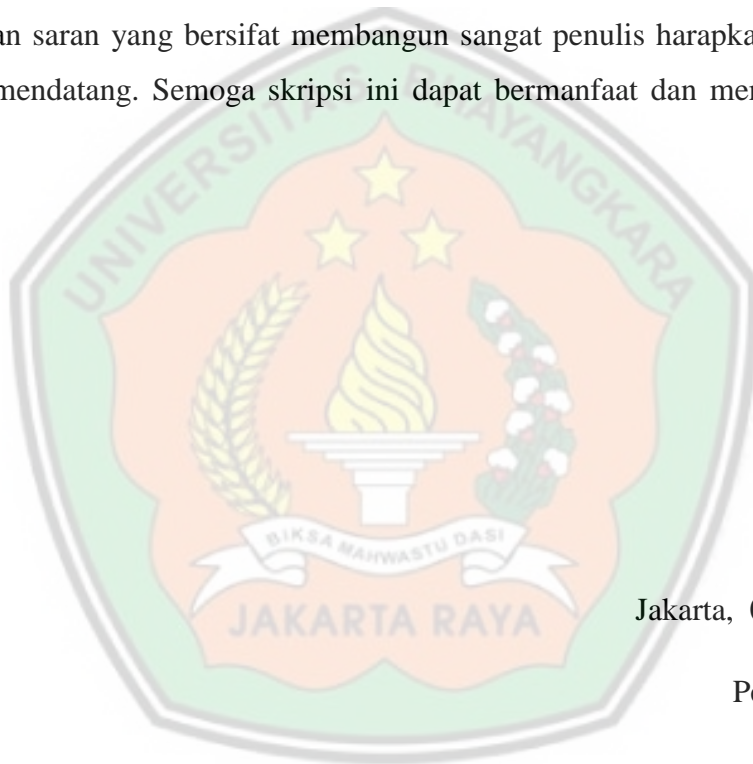
## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Pharmasolindo Cabang Jakarta Periode 2018 - 2019”** ini dapat terselesaikan. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Istaningsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. M. Fadhli Nursal, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bahayangkara Jakarta Raya
4. Rohana Sianipar, SH., MBA., CLA, CIQaR selaku Dosen Pembimbing penelitian yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Bintang Narpati, SE., MM., dan Eri Bukhari, SE., MT., selaku Dosen Penguji yang telah banyak membantu memberikan saran dan masukan kepada penulis.
6. Ir Djuni Thamrin, SE Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendukung dan membantu selama masa perkuliahan.
7. Orang tua penulis dan anggota keluarga penulis yang telah memberi dukungan serta doa selama dalam proses Tugas Akhir/Skripsi ini.
8. HRD PT Pharmasolindo khususnya Ibu Aknesta Herawati yang telah banyak membantu, memberikan dukungan serta memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.
9. Seluruh staf PT Pharmasolindo khususnya Team Nero, Pak Anies Rachmad, Bu Yuni Karyati yang telah banyak membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi.

10. Seluruh dosen Universitas Bhayangkara yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
11. Wulan Anggraeni, Nurjanah, Ami Alfi dan juga Team ICA yang telah banyak memberikan motivasi dan dukungan untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dan memotivasi penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan. Oleh karena itu, Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan dimasa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan dampak positif.



Jakarta, 03 Juli 2020

Penulis

Widiantari Pangestu

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Stres Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Pharmasolindo Cabang Jakarta Periode 2018-2019. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik penelitian yang digunakan adalah *NonProbability Sampling* dengan jumlah sampel sebesar 75 Karyawan. Teknik Pengambilan data dengan cara menyebar kan kuesioner. Responden dari penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian marketing PT Pharmasolindo Cabang Jakarta. Metode analisis yang dipergunakan adalah metode Regresi Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variable Stres Kerja dan Budaya Kerja secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja, variable Stres Kerja secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Kerja dan Budaya Kerja secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

Kata Kunci : Stres Kerja, Budaya Kerja, dan Kepuasan Kerja

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Stres Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Pharmasolindo Cabang Jakarta Periode 2018 - 2019 merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dengan karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 24 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



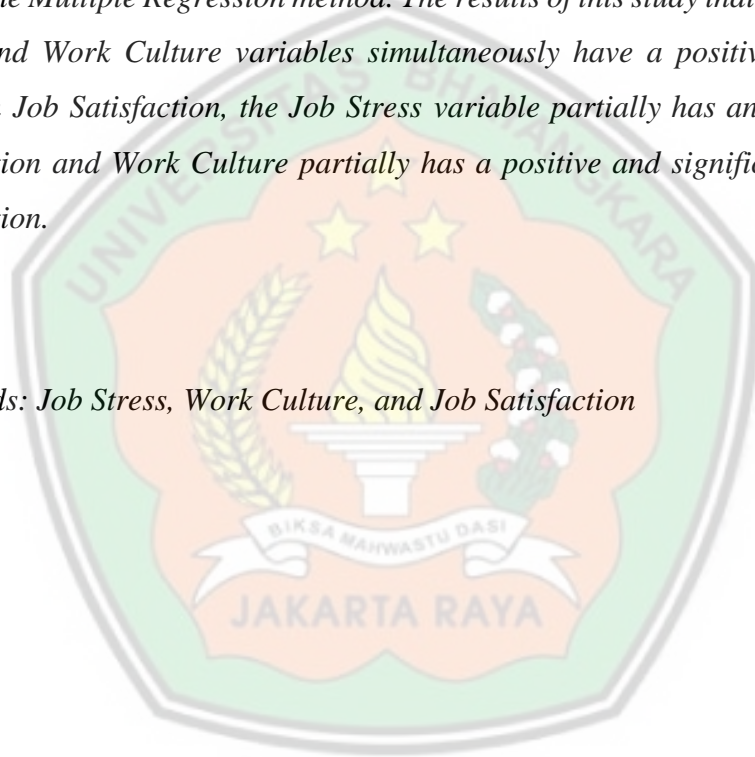
Widiantari Pangestu

NPM. 201610325044

## ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the Effect of Work Stress and Work Culture on Employee Job Satisfaction at PT Pharmasolindo Jakarta Branch Period 2018-2019. This type of research is quantitative. The research technique used was NonPrabability Sampling with a total sample of 75 employees. Data collection techniques by distributing questionnaires. The respondents of this study were all marketing employees of PT Pharmasolindo Jakarta Branch. The analytical method used is the Multiple Regression method. The results of this study indicate that the Work Stress and Work Culture variables simultaneously have a positive and significant effect on Job Satisfaction, the Job Stress variable partially has an influence on Job Satisfaction and Work Culture partially has a positive and significant effect on Job Satisfaction.*

*Keywords: Job Stress, Work Culture, and Job Satisfaction*





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Masalah .....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Stres Kerja .....	8
2.1.1 Pengertian Stres Kerja .....	8
2.1.2 Penyebab Stres Kerja .....	10
2.1.2 Indikator Stres Kerja .....	14
2.1.3 Dampak Stres .....	14

2.1.4 Pendekatan Terhadap Stres .....	14
2.1.5 Cara Mengatasi Stres.....	16
2.1.6 Hasil dari Stres .....	17
2.2 Budaya Kerja.....	18
2.2.1 Pengertian Budaya Kerja .....	18
2.2.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Budaya Kerja .....	20
2.2.2 Indikator Budaya Kerja .....	21
2.2.3 Tujuan dan Manfaat Budaya kerja .....	21
2.2.4 Konsep Budaya Kerja Perusahaan .....	23
2.3 Kepuasan Kerja.....	25
2.3.1 Pengertin Kepuasan Kerja.....	25
2.3.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	26
2.3.3 Indikator Kepuasan Kerja .....	26
2.3.4 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja .....	28
2.3.5 Faktor-Faktor Kepuasan Dalam Bekerja.....	28
2.3.6 Peningkatan Kepuasan Kerja .....	30
2.4 Pemikiran Terdahulu.....	31
2.5 Kerangka Penelitian .....	33
2.6 Hipotesis .....	34

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....	35
3.2 Tahapan Penelitian .....	35
3.3 Model Konseptual .....	36
3.4 Operasi Variabel.....	37
3.5 Waktu dan Tempat penelitian.....	38

3.5.1 Waktu Penelitian .....	38
3.5.2 Tempat Penelitian.....	38
3.6 Metode Pengambilan Sampel.....	38
3.6.1. Populasi Penelitian.....	38
3.6.2. Sampel Penelitian .....	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.8 Jenis Sumber Data .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1    Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.4.1    Profil Perusahaan .....	46
4.4.2    Visi .....	47
4.4.3    Misi .....	47
4.4.4    Struktur Organisasi .....	47
4.2    Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	52
4.3    Uji Kualitas data.....	55
4.3.1    Uji Validitas .....	55
4.3.2    Uji Reabilitas.....	57
4.4    Uji Asumsi Klasik .....	58
4.4.1    Uji Normalitas.....	58
4.4.2    Uji Multikolinearitas .....	59
4.4.3    Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.5    Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
4.6    Uji Hipotesis .....	62
4.6.1    Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
4.6.2    Uji T .....	63
4.6.3    Uji F .....	64

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	67
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Implikasi Manajerial .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2 Skala Likert .....	40



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Model Konseptual .....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Uji Plagiat
2. Uji Referensi Skripsi
3. Kuesioner Penelitian
4. Hasil Uji SPSS
5. Daftar Riwayat Hidup
6. Tabel T
7. Tabel R
8. Buku Bimbingan

