

SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PIZZA HUT ICON
MALL GRESIK**



Diajukan oleh :

KUSUMA DWI ANTARI
NIM : 2019020007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PIZZA HUT ICON
MALL GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan Oleh:

KUSUMA DWI ANTARI
2019020007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PIZZA HUT ICON
MALL GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

KUSUMA DWI ANTARI

NIM : 2019020007

Skripsi telah di setujui untuk diujikan

Pada tanggal : 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



(Umar Burhan, S.E., M.M.)

NIDN : 0718058006

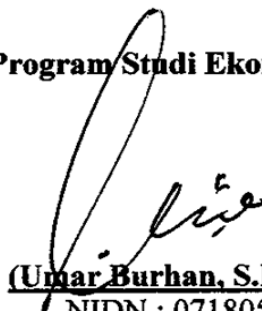
Pembimbing II



(Dr. Hj. Harvati Setyorini, S.E., M.M., M.B.A.)

NIDN : 0716066901

Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen



(Umar Burhan, S.E., M.M.)

NIDN : 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PIZZA HUT ICON
MALL GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

KUSUMA DWI ANTARI

NIM: 2019020007


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana
disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal : 10 Juli 2023

Pembimbing,



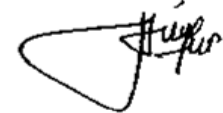
(Umar Burhan, S.E., M.M.)
NIDN : 0718058006

Ketua Penguji,



(Dr. Suharto, M.M.)
NIDN : 8907170023

Anggota Penguji ,



(Tri Veny Putri, SM., M.SM.)
NIDN : 0717019801

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hj. Harvati Setyorini, S.E., M.M., M.B.A.)
NIDN : 0716066901

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Kusuma Dwi Antari
Nim : 2019020007
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S-1)

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

***“PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRESS KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PIZZA HUT ICON MALL
GRESIK”***

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan **“DUPLIKASI”** dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **“DIBATALKAN”**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 10 Juli 2023

Yang menyatakan,



(Kusuma Dwi Antari)

2019020007

PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PIZZA HUT ICON MALL GRESIK

Kusuma Dwi Antari

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) untuk mengetahui motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Pizza Hut Icon Mall Gresik (2) untuk mengetahui komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Pizza Hut Icon Mall Gresik (3) untuk mengetahui stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Pizza Hut Icon Mall Gresik (4) untuk mengetahui motivasi, komunikasi dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Pizza Hut Icon Mall Gresik. Dalam penelitian ini menggunakan data primer, sedangkan metode penelitian melibatkan satu variabel dependen (kepuasan kerja), dan tiga variabel independen (motivasi, komunikasi dan stres kerja). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Pizza Hut Icon Mall Gresik yang berjumlah 43 orang. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability* sampling. Teknik yang digunakan adalah teknik sampling jenuh. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada kuesioner, observasi dan wawancara. Metode analisis menggunakan uji validitas, uji realibilitas, analisis linear berganda, koefisien determinasi, uji t, uji F. Kesimpulan penelitian: Motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Pizza Hut Icon Mall Gresik, hal ini dibuktikan dari nilai $t_{hitung} (2,256) > t_{tabel} (2,023)$ dan tingkat signifikan 0,030 lebih kecil dari alpha 0,05. Komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Pizza Hut Icon Mall Gresik, hal ini dibuktikan dari nilai $t_{hitung} (3,280) > t_{tabel} (2,023)$ dan tingkat signifikan 0,002 lebih kecil dari alpha 0,05. Stres Kerja berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Pizza Hut Icon Mall Gresik, hal ini dibuktikan dari nilai $t_{hitung} (2,200) > t_{tabel} (2,023)$ dan tingkat signifikan 0,034 lebih kecil dari alpha 0,05. Motivasi, Komunikasi dan stres kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Pizza Hut Icon Mall Gresik. Hal ini dibuktikan dari nilai $F_{hitung} (20,238) > F_{tabel} (2,84)$ dan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05.

Kata kunci : Motivasi, Komunikasi, Stres Kerja, Kepuasan Kerja Karyawan

THE EFFECT OF MOTIVATION, COMMUNICATION AND WORK STRESS ON EMPLOYEE JOB SATISFACTION PIZZA HUT ICON MALL GRESIK

Kusuma Dwi Antari

Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik

ABSTRACT

This study aims to find out: (1) to determine the motivation that has a partial effect on job satisfaction of Pizza Hut Icon Mall Gresik employees (2) to find out that communication has a partial effect on job satisfaction of Pizza Hut Icon Mall Gresik employees (3) to find out that work stress has a partial effect on job satisfaction of Pizza Hut Icon Mall Gresik employees (4) to find out motivation, Communication and work stress simultaneously affect the job satisfaction of Pizza Hut Icon Mall Gresik employees. In this study using primary data, while the research method involved one dependent variable (job satisfaction), and three independent variables (motivation, communication and work stress). The population used in this study was all employees of Pizza Hut Icon Mall Gresik which amounted to 43 people. The sampling method is carried out by probability sampling method. The technique used is a saturated sampling technique. The data collection methods used in this study were questionnaires, observations and interviews. The analysis method uses validity tests, reality tests, multiple linear analysis, coefficients of determination, t tests, F tests. Research conclusions: Motivation has a partial effect on job satisfaction of Pizza Hut Icon Mall Gresik employees, this is evidenced by the calculated t value (2.256) > t_{table} (2.023) and a significant level of 0.030 smaller than alpha 0.05. Communication has a partial effect on job satisfaction of Pizza Hut Icon Mall Gresik employees, this is evidenced by the calculated t value (3.280) > t_{table} (2.023) and a significant level of 0.002 smaller than alpha 0.05. Work Stress has a partial effect on job satisfaction of Pizza Hut Icon Mall Gresik employees, this is evidenced by the calculated t value (2.200) > t_{table} (2.023) and a significant level of 0.034 smaller than alpha 0.05. Motivation, communication and work stress simultaneously affect the job satisfaction of Pizza Hut Icon Mall Gresik employees. This is evidenced by the calculated F value (20.238) > F_{table} (2.84) and the significant level of 0.000 is smaller than alpha 0.05.

Keywords : Motivation, Communication, Work Stress, Employee Job Satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim,,,

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PIZZA HUT ICON MALL GRESIK”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spriritual. Selanjutnya penulis haturkan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada terhormat:

1. Ibu dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes selaku Rektor di Universitas Gresik.
2. Ibu Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat

sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

5. Ibu Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA Selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Bapak Dr. Suharto, M.M. Selaku Dosen Penguji I di Universitas Gresik, yang telah memberikan masukan dan saran sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
7. Ibu Tri Veny Putri, SM., M.SM. Selaku Dosen Penguji II di Universitas Gresik, yang telah memberikan masukan dan saran sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
8. Restaurant Manager Pizza Hut Gresik Icon Mall, yang telah memeberikan izin dan sumbangsih saran dalam penelitian ini
9. Orang tua saya, Bapak dan Ibu saya tercinta serta semuanya yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliahku hingga terselesaikan skripsi ini.
10. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik dan dukungannya selama perkuliahan hingga proses skripsi.

11. Dan tidak lupa saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada diri saya sendiri yang sudah kuat bertahan sampai dititik ini, dikala pekerjaan yang padat bisa menyempatkan diri untuk menuntut ilmu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan maupun informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Gresik, 10 Juli 2023

Kusuma Dwi Antari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Sumber Daya Manusia	9
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.3 Motivasi	11
2.1.4 Komunikasi	16
2.1.5 Stres Kerja.....	20
2.1.6 Kepuasan Kerja	23
2.1.7 Hubungan Antar Variabel	25
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Konseptual	34
2.4 Hipotesis	35
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	37

3.2	Definisi Oprasional Variabel	37
3.2.1	Variabel Bebas (X).....	38
3.2.2	Variabel Terikat (Y).....	39
3.3	Indikator Variabel Penelitian.....	39
3.4	Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.4.1	Populasi	40
3.4.2	Sampel.....	41
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	42
3.5	Metode Pengumpulan Data	42
3.5.1	Data Primer	43
3.5.2	Data Sekunder	44
3.6	Metode Analisis Data	44
3.6.1	Statistik Deskriptif	45
3.6.2	Interval	45
3.6.3	Uji Validitas	47
3.6.4	Uji Reliabilitas	48
3.6.5	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.6	Analisa Regresi Linier Berganda	53
3.6.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	53
3.6.8	Uji Hipotesis	54
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	56
4.1.1	Sejarah Perusahaan	56
4.1.2	Profil Perusahaan Pizza Hut Indonesia	57
4.1.3	Struktur Organisasi Pizza Hut Icon Mall Gresik	60
4.2	Waktu Penelitian	62
4.3	Hasil Penelitian.....	62
4.3.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	62
4.3.2	Statistik Deskriptif	66
4.3.3	Uji Validitas	87
4.3.4	Uji Reliabilitas	89

4.3.5 Uji Asumsi Klasik.....	90
4.3.6 Analisis Regresi Linier Berganda	97
4.3.7 Uji Hipotesis	99
4.3.8 Uji Koefisien Determinasi	102
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	103
BAB 5 PENUTUP.....	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Keterbatasan Penelitian	110
5.3 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pizza Hut Icon Mall Gresik.....	60
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	92
Gambar 4. 3 Scatterplot Uji Heterokedastistas	94
Gambar 4. 4 Daerah Uji Autokolerasi	96
Gambar 4. 5 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji T (Motivasi)	100
Gambar 4. 6 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji T (Komunikasi)	100
Gambar 4. 7 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji T (Stres Kerja)	101
Gambar 4. 8 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji F	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian	39
Tabel 3. 2 Keterangan Populasi Penelitian	41
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran Komunikasi dan Lingkungan Kerja	46
Tabel 3. 4 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	64
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	65
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif	66
Tabel 4. 7 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata.....	67
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Tanggung Jawab	68
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Prestasi Kerja.	69
Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Peluang Untuk Maju	70
Tabel 4. 11 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pengakuan Atas Kinerja	71
Tabel 4. 12 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pekerjaan yang menantang.....	72
Tabel 4. 13 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan.....	73
Tabel 4. 14 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesenangan..	74
Tabel 4. 15 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pengaruh Pada Sikap.	75
Tabel 4. 16 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Hubungan yang makin baik.....	76
Tabel 4. 17 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Tindakan.....	77

Tabel 4. 18 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Tuntutan Kerja.	78
Tabel 4. 19 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Tututan Peran.	79
Tabel 4. 20 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Tututan Antar Pribadi.	80
Tabel 4. 21 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Struktur Organisasi.	81
Tabel 4. 22 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kepemipinan Organisasi.	82
Tabel 4. 23 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Sifat Pekerjaan.	83
Tabel 4. 24 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Gaji.	84
Tabel 4. 25 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Promosi.	85
Tabel 4. 26 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Supervisi.	86
Tabel 4. 27 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Rekan Kerja.	87
Tabel 4. 28 Hasil Uji Validitas.....	88
Tabel 4. 29 Hasil Uji Reliabilitas.....	90
Tabel 4. 30 Hasil Uji Normalitas.....	91
Tabel 4. 31 Hasil Uji Multikolinieritas.....	93
Tabel 4. 32 Hasil Uji Glejser.....	95
Tabel 4. 33 Hasil Uji Autokorelasi.....	95
Tabel 4. 34 Hasil Uji Linieritas.....	97
Tabel 4. 35 Hasil Uji-t.....	99
Tabel 4. 36 Hasil Uji-F.....	101
Tabel 4. 37 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Data Kuesioner	119
Lampiran 2: Data Responden.....	125
Lampiran 3: Tabulasi Data.....	127
Lampiran 4 : Data Tabulasi.....	129
Lampiran 5: Data Tabulasi.....	131
Lampiran 6 : Data Tabulasi.....	133
Lampiran 7: Hasil data SPSS	135
Lampiran 8: Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$	144
Lampiran 9: Titik Persentase Distribusi T tabel	145
Lampiran 10: Tabel F.....	147
Lampiran 11: Gambar	149
Lampiran 12: Surat Izin Penelitian	153
Lampiran 13 : Surat Balasan Penelitian	154
Lampiran 14 : Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi untuk Kepentingan Akademis.....	155
Lampiran 15 : Kartu Bimbingan.....	