

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT
PINK SERVICE INDONESIA**

SKRIPSI



**Oleh:
Gunawan
190910142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2023**

**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT
PINK SERVICE INDONESIA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Gunawan
190910142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Gunawan

NPM : 190910142

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa **“Skripsi”** yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT Pink Service Indonesia”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam 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 naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 27 Januari 2023



**PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI DAN STRES
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA PT
PINK SERVICE INDONESIA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Gunawan
190910142**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 27 Januari 2023



**M. Khoiri, S.Pd., M.Pd.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini dapat memberikan tujuan untuk menganalisis bagaimana motivasi, komunikasi dan stress kerja dapat memberikan pengaruh terhadap terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia. Jenis pada penelitian dapat menggunakan jenis penelitian yang merupakan deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif, populasi yang dipergunakan merupakan seluruh karyawan PT Pink Service Indonesia dengan jumlah sebanyak 135 karyawan dengan teknik penentuan sampel menggunakan *sampling* jenuh. Dalam meode analisis data dapat menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis. Temuan penelitian terdapat hubungan secara parsial dengan positif serta antara motivasi dengan kepuasan kerja yang dapat disimpulkan dari hasil uji t yaitu $4,845 > t$ tabel $1,9782$ serta signifikansi $0,000 < 0,05$. Kemudian terdapat hubungan secara parsial dengan positif serta antara komunikasi dengan kepuasan kerja yang dapat disimpulkan dari hasil uji t yaitu $2,542 > t$ tabel $1,9782$ serta signifikansi $0,012 < 0,05$. Kemudian terdapat hubungan secara parsial dengan positif serta antara stres kerja dengan kepuasan kerja yang dapat disimpulkan dari hasil uji t yaitu $3,744 > t$ tabel $1,9782$ serta signifikansi $0,000 < 0,05$. Menurut temuan penelitian pada uji f dengan menyebutkan motivasi, komunikasi dan stres kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT Pink Service Indonesia. Dengan perolehan $39,479 > f$ tabel $(2,67)$ serta *Sig.* $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Komunikasi, Motivasi, Stres Kerja.

ABSTRACT

This research can provide a goal to analyze how motivation, communication and work stress can have an influence on job satisfaction at PT Pink Service Indonesia. This type of research can use this type of research which is descriptive with quantitative research methods, the population used is all employees of PT Pink Service Indonesia with a total of 135 employees with a sampling technique using saturated sampling. In data analysis method can use data quality test, classic assumption test, effect test and hypothesis test. The research findings show that there is a partial and positive relationship between motivation and job satisfaction which can be concluded from the results of the t test, namely $4.845 > t$ table 1.9782 and a significance of $0.000 < 0.05$. Then there is a partial and positive relationship between communication and job satisfaction which can be concluded from the results of the t test, namely $2.542 > t$ table 1.9782 and a significance of $0.012 < 0.05$. Then there is a partial and positive relationship between work stress and job satisfaction which can be concluded from the results of the t test, namely $3.744 > t$ table 1.9782 and a significance of $0.000 < 0.05$. According to the research findings on the f test by mentioning motivation, communication and work stress simultaneously have a positive and significant effect on job satisfaction at PT Pink Service Indonesia. With the acquisition of $39.479 > f$ table (2.67) and Sig. $0.000 < 0.05$.

Keywords: *Communication, Job Satisfaction, Job Stress, Motivation.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak M. Khoiri, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak responden karyawan PT Pink Service Indonesia yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman – teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 27 Januari 2023



Gunawan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Motivasi.....	11
2.1.1.1 Pengertian Motivasi.....	11
2.1.1.2 Faktor Internal Yang Mempengaruhi Motivasi	12
2.1.1.3 Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Motivasi	13
2.1.1.4 Indikator Motivasi	15
2.1.2 Komunikasi	16
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi	16
2.1.2.2 Arah Dalam Komunikasi.....	17
2.1.2.3 Hambatan Dalam Komunikasi	18
2.1.2.4 Indikator Komunikasi	20
2.1.3 Stres Kerja	21
2.1.3.1 Pengertian Stres Kerja	21
2.1.3.2 Penyebab Stres Kerja	22
2.1.3.3 Konsekuensi Stres Kerja	24
2.1.3.4 Indikator Stres Kerja	24
2.1.4 Kepuasan Kerja	26
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja	26
2.1.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	27
2.1.4.3 Konsekuensi Kepuasan Kerja.....	28
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Kerja.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	32

2.3.1	Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	32
2.3.2	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	32
2.3.3	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	33
2.3.4	Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	33
2.4	Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Sifat Penelitian	35
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	36
3.3.1	Lokasi Penelitian	36
3.3.2	Periode Penelitian.....	36
3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
3.4.1	Variabel Independen (X).....	37
3.4.2	Variabel Dependen (Y)	37
3.5	Populasi dan Sampel	38
3.5.1	Populasi	38
3.5.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	39
3.5.3	Teknik <i>Sampling</i>	39
3.6	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	40
3.6.1	Sumber Data.....	40
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7	Metode Analisis Data	41
3.7.1	Uji Statistik Deskriptif	41
3.7.2	Uji Kualitas Data.....	41
3.7.2.1	Uji Validitas	41
3.7.2.2	Uji Reliabilitas.....	42
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.3.1	Uji Normalitas	43
3.7.3.2	Uji Multikolinearitas	44
3.7.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.7.4	Uji Pengaruh.....	46
3.7.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.7.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	47
3.7.5	Uji Hipotesis.....	48
3.7.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	48
3.7.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	52
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Bekerja	54
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	55

4.3.1	Deskriptif Motivasi (X1)	55
4.3.2	Deskriptif Komunikasi (X2)	56
4.3.3	Deskriptif Stres Kerja (X3)	57
4.3.4	Deskriptif Kepuasan Kerja (Y)	58
4.4	Analisis Data	59
4.4.1	Uji Kualitas Data	59
4.4.1.1	Uji Validitas	59
4.4.1.2	Uji Reliabilitas	61
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	62
4.4.2.1	Uji Normalitas	62
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas	64
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	65
4.4.3	Uji Pengaruh	66
4.4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda	66
4.4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	67
4.5	Pengujian Hipotesis	68
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t	68
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	69
4.6	Pembahasan	70
4.6.1	Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja	70
4.6.2	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja	71
4.6.3	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	71
4.6.4	Pengaruh Motivasi, Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	72
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	74
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	51
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Histogram	62
Gambar 4.3 Uji Normalitas Dengan Grafik <i>Normal P-P Plot</i>	63
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Karyawan PT Pink Service Indonesia	4
Tabel 1.2 <i>Turnover</i> Karyawan PT Pink Service Indonesia	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.3 Pemberian Skor Kusioner.....	41
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Masa Bekerja.....	54
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	55
Tabel 4.6 Deskriptif Motivasi.....	56
Tabel 4.7 Deskriptif Komunikasi	56
Tabel 4.8 Deskriptif Stres Kerja.....	57
Tabel 4.9 Deskriptif Kepuasan Kerja	58
Tabel 4.10 Uji Validitas Motivasi (X1).....	59
Tabel 4.11 Uji Validitas Komunikasi (X2)	60
Tabel 4.12 Uji Validitas Stres Kerja (X3).....	60
Tabel 4.13 Uji Validitas Kepuasan Kerja (Y)	61
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	64
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	67
Tabel 4.20 Hasil Uji t (Parsial).....	68
Tabel 4.21 Hasil Uji f (Simultan).....	70

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Person Products Moment</i>	42
Rumus 3.2 <i>Alpha Cronbach</i>	43
Rumus 3.3 Regresi Linier Berganda	46
Rumus 3.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	47
Rumus 3.5 Uji t	48
Rumus 3.6 Uji f.....	49