

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PADA KARYAWAN BANGI KOPITIAM
SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH:

Rita Kurnia

NRP: 7103012037

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2016**

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PADA KARYAWAN BANGI KOPITIAM
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Psikologi



OLEH:

Rita Kurnia

NRP: 7103012037

**Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2016**

SURAT PERNYATAAN

Bersama dengan ini saya yang bertanda dibawah ini,

Nama : Rita Kurnia

NRP : 7103012037

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi yang berjudul :

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA KARYAWAN BANGI KOPITIAM SURABAYA

benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut ternyata merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak yang bersangkutan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 13 Juni 2016

Yang membuat pernyataan,



Rita Kurnia

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PADA KARYAWAN BANGI KOPITIAM SURABAYA**

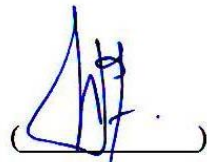
Oleh

Rita Kurnia

NRP. 7103012037

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing utama : Herlina E. S. Putri, M.Psikolog.



Surabaya, 13 Juni 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan didepan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
Dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Psikologi

Pada Tanggal 16 Juni 2016

Mengesahkan



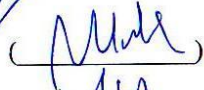

Fakultas Psikologi,

Dekan,



(F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog)

Dewan Penguji :

1. Ketua : F. Yuni Apsari, M.Si., Psikolog. ()
2. Sekretaris : J. Dicky Susilo, M.Psi., Psikolog. ()
3. Anggota : Michael Seno Rahardanto, M.A. ()
4. Anggota : Herlina E. Subandriyo, M.Psi., Psikolog. ()

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya selaku mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya :

Nama : Rita Kurnia

NRP : 7103012037

Menyetujui skripsi /karya ilmiah saya :

Judul : PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA KARYAWAN BANGI KOPITIAM SURABAYA

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Juni 2016

Yang menyatakan,



Rita Kurnia

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Karya ini penulis persembahkan kepada Bapa di Surga,
Alm. Papa, Mama, dan Kakak Tercinta
Segenap dosen Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya
Mandala Surabaya
dan para Sahabat
yang telah banyak membantu dalam penulisan karya ini**

HALAMAN MOTTO

**This Life is a Process of LEARNING, Regret Nothing,
and do YOUR BEST.**

“That’s how you appreciate the little things you have”

UNGKAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya penulis mampu menyelesaikan Skripsi ini, yang berjudul PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA KARYAWAN BANGI KOPITIAM. Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Secara keseluruhan Skripsi ini berisi mengenai pengaruh stres kerja terhadap kualitas layanan pada karyawan Bangi Kopitiam Surabaya. Kualitas pelayanan itu sendiri merupakan peran penting bagi industri jasa yang tengah berkembang pesat di Surabaya sehingga menjadikan salah satu penopang perokonomian. Dalam pemberian layanan yang berkualitas akan dipengaruhi oleh stres kerja yang dialami oleh karyawan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Terselesaikannya Skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan juga dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu tidak ada salahnya bila peneliti mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmatNya peneliti bisa menyelesaikan laporan ini dengan baik.
2. Orangtua saya yang paling saya cintai, Alm. Yensen Tandiono dan Ibu Mina dan kakak saya Benny, terimakasih banyak atas doa maupun semangat yang telah diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Herlina Eka Subandriyo Putri, M.Psi. yang merupakan dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktunya, mendukung, memberikan motivasi dan dengan penuh

kesabaran memberikan saran serta ilmunya hingga Skripsi ini dapat selesai dengan baik.

4. Ibu Florentina Yuni Apsari, M. Si., Psi. yang telah berkontribusi dan memberikan masukan untuk penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Gratianus Edwi Nugrohadi, SS., M.A. yang merupakan dosen dosen fakultas psikologi Widya Mandala, yang meluangkan waktunya untuk *sharing*, selalu mengingatkan saya dan memberi berbagai masukan dalam pengerjaan skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Ibu Dewi dan kak Dita dari pihak Bangi Kopitiam yang selalu membantu saya, dan memberikan perijinan untuk melaksanakan penelitian ini sehingga dapat menyelesaikan penulisan laporan Skripsi ini.
8. Bapak Arief Wibowo dan Bapak Samuel Tirta Soennardi yang telah berkontribusi dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Selain itu kepada teman-teman saya Angela, Yoane, Varick, Jey dan kak Vicka yang selalu mendukung saya sehingga tetap rajin dan membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini. dan seluruh teman-teman Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang tidak bisa di sebutkan satu persatu.
10. Berbagai pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu yang sangat membantu peneliti dalam penyusunan Skripsi ini. Semoga Tuhan yang Maha Esa selalu menyertai dan memberikan berkat kepada kalian semua. Peneliti tidak

menutup kemungkinan ada kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Semoga adanya Skripsi ini dapat memberi manfaat dan referensi bagi pembaca terutama adik-adik angkatan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 13 Juni 2016

Penulis

Daftar Isi

	Halaman
Halaman Sampul Luar	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Surat Pernyataan	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	vi
Halaman Persembahan.....	xi
Halaman Motto	xiii
Ungkapan Terimakasih.....	xiv
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Gambar	xviii
Daftar Lampiran.....	xix
Abstraksi	xxi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah	21
1.3. Rumusan Masalah.....	22
1.4. Tujuan Penelitian	22
1.5. Manfaat Penelitian	22
1.5.1. Manfaat teoritis	22
1.5.2. Manfaat praktis.....	22
1.5.2.1. Bagi industri bidang <i>food and baverage</i>	22
1.5.2.2. Bagi pemilik industri Bangi Kopitiam	23
1.5.2.3. Bagi subjek penelitian.....	23
BAB II. LANDASAN TEORI	24

2.1. Kualitas Pelayanan	24
2.1.1. Pengertian kualitas pelayanan	24
2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	25
2.1.3. Dimensi kualitas pelayanan	28
2.1.4. <i>Servqual model</i>	31
2.2. Stres Kerja	33
2.2.1. Pengertian stres	33
2.2.2. Pengertian stres kerja	34
2.2.3. Faktor penyebab stres kerja	35
2.2.4. Dimensi stres kerja	36
2.4. Keterkaitan antara kualitas pelayanan dan stres kerja pada karyawan Bangi Kopitiam Surabaya	38
2.5. Hipotesis	44
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	 45
3.1. Identifikasi Variabel	45
3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	45
3.2.1. Variabel kualitas layanan.....	45
3.2.2. Variabel stres kerja	45
3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	46
3.3.1. Populasi	46
3.3.2. Teknik pengambilan sampel	46
3.4. Metode Pengumpulan Data	48
3.4.1. <i>Blueprint SERVQUAL</i>	48
3.4.2. <i>Blueprint</i> stres kerja	50
3.5. Validitas dan Reliabilitas	52
3.5.1. Validitas	52
3.5.2. Reliabilitas	53
3.6. Teknik Analisa Data	54

3.6.1. Uji normalitas	54
3.6.2. Uji linieritas	55
3.6.3. Uji multikolinieritas	55
3.6.4. Uji heteroskedastisitas	56
3.7. Etika Penelitian	56
BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	58
4.1. Orientasi Kancan Penelitian	58
4.2. Persiapan Penelitian	59
4.2.1. Persiapan sebelum pembuatan alat ukur	59
4.2.2. Pembuatan <i>blueprint</i> penelitian	59
4.2.3. Penyusunan alat ukur	63
4.2.4. Pengujian alat ukur	64
4.2.5. Penggandaan skala	66
4.3. Pelaksanaan Penelitian	66
4.4. Hasil Penelitian	68
4.4.1. Uji validitas	68
4.4.2. Uji reliabilitas	74
4.4.3. Deskripsi identitas subjek penelitian	75
4.4.4. Deskripsi variabel penelitian	79
4.4.4.1. SERVQUAL	79
4.4.4.2. stres kerja	81
4.4.5. Uji Prasyarat Analisis Regresi	88
4.4.5.1. Uji normalitas	88
4.4.5.2. Uji linieritas	89
4.4.5.3. Uji multikolinieritas	91
4.4.5.4. Uji heteroskedastisitas	91
4.5. Uji Regresi Linier Sederhana	92
4.5.1. Uji hipotesis	93

BAB V. PENUTUP	94
5.1. Pembahasan.....	94
5.2. Keterbatasan Penelitian	99
5.3. Simpulan.....	100
5.4. Saran	101
5.4.1. Bagi industri bidang <i>food and beverage</i>	101
5.4.2. Bagi pemiliki atau manajemen Bangi Kopitiam	101
5.4.3. Bagi peneliti selanjutnya	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Tabel Wawancara	6
Tabel 1.2. Tabel hasil Observasi dan Wawancara	7
Tabel 1.3. Tabel Wawancara pada Manajer Bangi Kopitiam	16
Tabel 2.1. <i>The Service Quality Model</i>	33
Tabel 2.2. Dampak Positif dan Negatif dari Stres Kerja.....	38
Tabel 3.1. Bobot Pengukuran Variabel Kualitas Layanan (<i>Favorable</i>)..	49
Tabel 3.2. Bobot Pengukuran Variabel Kualitas Layanan (<i>Unfavorable</i>)	49
Tabel 3.3. <i>Blueprint</i> Kualitas Layanan Translasi SERVQUAL.....	50
Tabel 3.4. Bobot Pengukuran Variabel Stres Kerja (<i>Job Resources</i>)	50
Tabel 3.5. Bobot Pengukuran Variabel Stres Kerja (<i>Job Demands</i>).....	51
Tabel 3.6. <i>Blueprint</i> Kualitas Stres Kerja	51
Tabel 4.1.. <i>Blueprint</i> SERVQUAL	60
Tabel 4.2.. <i>Blueprint</i> Stres Kerja	60
Tabel 4.3. Tabel Skor Aitem SERVQUAL <i>Favorable</i> dan <i>Unfavorable</i>	64
Tabel 4.4. Tabel Skor Aitem Stres Kerja	64
Tabel 4.5. Distribusi Aitem Valid Skala SERVQUAL	68
Tabel 4.6. Distribusi Aitem Valid Skala Stres Kerja	69
Tabel 4.7. Frekuensi Subjek berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.8. Frekuensi Subjek Berdasarkan Usia	76
Tabel 4.9. Frekuensi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.10. Frekuensi Subjek Berdasarkan Usia	78
Tabel 4.11. Norma <i>Standart Gap</i>	79
Tabel 4.12. Output Koefisien Uji <i>Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands</i> terhadap <i>Cognitive Resources</i>	83

Tabel 4.13. Output Koefisien Uji Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands terhadap Emotional Resources	86
Tabel 4.14. Output Koefisien Uji <i>Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands</i> terhadap <i>Physical Resources</i>	87
Tabel 4.15. Ringkasan Hasil Koefisien Regresi Linear Berganda atas Dimensi <i>Job Demands</i> dan <i>Job Resources</i> ($\alpha < 0,05$)	88
Tabel 4.16. Hasil Uji Normalitas SERVQUAL dan Stres Kerja	89
Tabel 4.17. Output Uji Linieritas	90
Tabel 4.18. Output <i>Scatter Plot</i> uji Linieritas	90
Tabel 4.19. Output Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	92
Tabel 4.20. <i>Model Summary</i> koefisien SERVQUAL terhadap stres kerja	93
Tabel 4.28. <i>Output</i> linieritas regresi sederhana	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. SOP Penampilan Pelayan Bangi Kopitiam	6
Gambar 4.1. Persentase Jenis Kelamin Subjek Stres Kerja	76
Gambar 4.2. Persentase Usia Subjek Stres Kerja.....	77
Gambar 4.3. Persentase Jenis Kelamin Subjek SERVQUAL.....	78
Gambar 4.4. Persentase Jenis Kelamin Subjek SERVQUAL.....	79
Gambar 4.5. Persentase <i>Standart Gap Service Quality</i>	80
Gambar 4.6. <i>Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands</i> terhadap <i>Cognitive Resources</i>	81
Gambar 4.7. <i>Model Summary Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands</i> terhadap <i>Cognitive Resources</i>	82
Gambar 4.8. Pengaruh <i>Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands</i> terhadap <i>Emotional Resource</i>	85
Gambar 4.9. Pengaruh <i>Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands</i> terhadap <i>Physical Resources</i>	87
Gambar 4.10. Hasil Uji Pengaruh Dimensi <i>Job Demands</i> dan <i>Job Resources</i>	90

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Data Mentah SERVQUAL	108
Lampiran B. Skoring Aitem SERVQUAL.	111
Lampiran C. Data Mentah Stres Kerja.....	113
Lampiran D. Coding Aitem <i>Job Resources</i>	115
Lampiran E. Coding Aitem <i>Job Demands</i>	118
Lampiran F. Uji Validitas dan Reliabilitas SERVQUAL.	121
Lampiran G. Uji Validitas dan Reliabilitas Stres Kerja.	124
Lampiran H. Uji regresi linier berganda Pengaruh <i>Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands</i> terhadap <i>Cognitive Resources</i>	133
Lampiran I. Uji regresi linier berganda Pengaruh <i>Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands</i> terhadap <i>Emotional Resources</i>	135
Lampiran J. Uji regresi linier berganda Pengaruh <i>Cognitive Demands, Emotional Demands, Physical Demands</i> terhadap <i>Physical Resources</i>	137
Lampiran K. Uji Normalitas .	139
Lampiran L. Uji Linieritas	142
Lampiran M. Multikolinieritas.	147
Lampiran N. Uji Regresi Linier Sederhana	154
Lampiran O. Uji Heteroskedastisitas	155
Lampiran P. <i>Inform Consent</i> Kualitas Layanan	156
Lampiran Q. <i>Inform Consent</i> Stres Kerja	158
Lampiran R. Format Skala Kualitas Layanan.....	160
Lampiran S. Format Skala Stres Kerja	167
Lampiran T. <i>Standart Operational Procedure</i> Bangi Kopitiam	175

Lampiran U. Surat Pengantar Ijin Penelitian179
Lampiran V. *Inform Consent Profesional Judges*180

Rita Kurnia (2016). “PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA KARYAWAN BANGI KOPITIAM”, **Skripsi Sarjana Strata 1.** Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya.

ABSTRAKSI

Industri jasa saat ini tengah berkembang pesat di Surabaya sehingga berpengaruh pada perkembangan perekonomian di Jawa Timur, salah satu aspek yang dapat mempengaruhi industri jasa adalah kualitas pelayanan yang berperan penting bagi persaingan di industri jasa. Sedangkan terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pemberian yang berkualitas. Salah satu faktor yang dapat berpengaruh adalah stres kerja yang dialami oleh setiap individu. Pengaruh inilah yang ingin dilihat oleh peneliti. Subjek penelitian (N=70) dengan pembagian 35 subjek pada karyawan Bangi Kopitiam dan 35 subjek bagi konsumen yang merasakan langsung pelayanan di Bangi Kopitiam. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *total population study* dengan menggunakan metode skala *likert*. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis menunjukkan nilai signifikan ($0,499 > 0,05$) sehingga dinyatakan tidak ada pengaruh antara stres kerja terhadap kualitas pelayanan di Bangi Kopitiam. Dengan penjabaran pada variabel kualitas pelayanan yang dinyatakan baik atau memuaskan dari 35 subjek konsumen di Bangi Kopitiam 80% subjek merasakan sudah sesuai dengan ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bangi Kopitiam. Sedangkan pada karyawan Bangi Kopitiam dapat disimpulkan bahwa karyawan Bangi Kopitiam mengalami stres kerja karena terdapat 2 ketidakseimbangan antara kemampuan atau aset pekerjaan (*job demand*) yang dihadapi oleh individu dengan sumber daya (*job resources*) yang dimiliki oleh individu tersebut dari 3 aspek tuntutan yang diberikan.

Kata kunci : *Service quality, Job demands, Job resources*, Konsumen, Karyawan, Bangi Kopitiam

Rita Kurnia (2016). “IMPACT OF STRESS AT WORK ON EMPLOYEES SERVICE QUALITY OF BANGI KOPITIAM, SURABAYA”. **Bachelor Degree Thesis**. Faculty of Psychology Widya Mandala Catholic University, Surabaya.

ABSTRACT

Nowadays, service industries is growing fast in Surabaya, hence, this phenomenon gives impact to the economic growth of East Java. One of the aspects which influencing service industries is services quality which has important role among the service industries competition. However, there are several factors which can give impact on the good quality service. One of the factors which can influence the service quality is each person state of stress. This condition has attract the researcher for doing a research on it The total subjects on this research are 70 people which are divided into 35 employees of Bangi Kopitiam and 35 customers who directly got the service from them. One of the factors which can influence the service quality is each person state of stress. Samples were collected using total population study and the method that were used is likert. The data that have been collected will be analyzed using simple linier regression analysis. The result shows that there is significant number ($0,499 > 0,05$) which means there is no relation between stress at work upon service quality in Bangi Kopitiam. With explanation on the qualities service variable, 80 % out of 35 customers declares that the service which given by Bangi Koptiam employees was good and in line with the customers expwctation. On the other hand, on research of Bangi Kopitiam employees it can be concluded that they experience the stress condition because the unbalance between job demand and job research on each individual from 3 demand aspects that given to them.

Keynotes : *Service Quality, Job demands, Job resources, Customers, Employees, Bangi Kopitiam.*