

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT STRES KERJA
DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS
PENGEMUDI GOJEK PADA MASA COVID-19
MELALUI KEPUASAN KERJA
(Studi Pada Driver Gojek di Jakarta Utara)**

SKRIPSI

**NURI ELISABET
2118000043**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT STRES KERJA
DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS
PENGEMUDI GOJEK PADA MASA COVID-19
MELALUI KEPUASAN KERJA
(Studi Pada Driver Gojek di Jakarta Utara)**

SKRIPSI

**NURI ELISABET
2118000043**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT STRES KERJA DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP LOYALITAS PENGEMUDI GOJEK PADA
MASA COVID-19 MELALUI KEPUASAN KERJA**

(Studi Pada Driver Gojek di Jakarta Utara)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh ini yang saya ketahui bukan merupakan duplikasi, tiruan, ataupun plagiat dari skripsi yang telah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur duplikasi, tiruan atau plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 15 Juli 2022



NURIELISABET
NIM 2118000043

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT STRES KERJA DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP LOYALITAS PENGEMUDI GOJEK PADA MASA
COVID-19 MELALUI KEPUASAN KERJA**

(Studi Pada Driver Gojek di Jakarta Utara)

Disusun untuk melengkapi sebagaimana persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, 15 Juli 2022

Pembimbing



Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E.

Kepala Prodi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc


HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul:


**ANALISIS PENGARUH TINGKAT STRES KERJA DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP LOYALITAS PENGEMUDI GOJEK PADA MASA
COVID-19 MELALUI KEPUASAN KERJA
(Studi Pada Driver Gojek di Jakarta Utara)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Progam Studi Strata-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 15 Juli 2022 dengan nilai **A**.

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2.  ; Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E.
(Pembimbing)

3.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
(Anggota Penguji)

4.  ; Joko Bagio Santoso, SE., MM.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerahnya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Tingkat Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Loyalitas Pengemudi Gojek Pada Masa Covid-19 Melalui Kepuasan Kerja (Studi Pada Driver Gojek di Jakarta Utara).” Skripsi ini merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat teratasi. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga untuk mengarahkan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc dan Bapak Joko Bagio Santoso, SE., MM selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua Orang Tuaku, Abang Maru, serta Adikku Dina dan Wulan yang menjadi motivasi terbesar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang telah memberikan doa, dan dukungan, secara moril maupun materil kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Pihak Driver Online Go-jek yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
8. Terima kasih untuk sahabat Monika dan Chery yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk teman-teman Pipah, Putri, Gea, Kintan atas dukungan, canda tawa, kebersamaan dari kalian selama perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis ucapkan satu-persatu. Terima kasih atas doa dan bantuannya dalam memudahkan penulis dalam menyelesaikan proses penelitian skripsi ini.

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun, sehingga diharapkan dapat memberikan perkembangan mengenai penelitian ini.

Jakarta, 15 Juli 2022



NURI ELISABET
NIM 2118000043

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nuri Elisabet
NPM : 21180000043
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH TINGKAT STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP LOYALITAS PENGEMUDI GOJEK PADA MASA COVID-19 MELALUI KEPUASAN KERJA (Studi Pada Driver Gojek di Jakarta Utara)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 15 Juli 2022

Yang menyatakan



Nuri Elisabet

Nama : Nuri Elisabet
NIM : 21180000043
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E.

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT STRES KERJA DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP LOYALITAS PENGEMUDI GOJEK PADA MASA
COVID-19 MELALUI KEPUASAN KERJA
(Studi Pada Driver Gojek di Jakarta Utara)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap loyalitas pengemudi gojek pada masa covid-19 melalui kepuasan kerja di wilayah Jakarta utara.

Data penelitian yang dihimpun melalui survey dengan pertimbangan sampel terpilih adalah pengemudi gojek yang dipilih secara *accidental sampling*, yang kemudian pengolahan data dalam penelitian menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi 24.0

Hasil penelitian diperoleh bahwa stres kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, stres kerja berpengaruh langsung terhadap loyalitas, motivasi kerja berpengaruh langsung terhadap loyalitas, kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap loyalitas, stres kerja berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan kerja, dan motivasi kerja berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan kerja.

Kata Kunci: Stres Kerja, Motivasi Kerja, Loyalitas, dan Kepuasan Kerja

Name : Nuri Elisabet
NIM : 21180000043
S-1 Management Study Program

Supervisor :
Ir. Ginanjar Syamsuar, M.E.

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF WORK STRESS AND WORK
MOTIVATION ON LOYALTY OF GOJEK DRIVER DURING COVID-19
WITH THE JOB SATISFACTION
(Study On Gojek Driver in North Jakarta)***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of work stress and work motivation on Gojek driver loyalty during the Covid-19 period through job satisfaction in the North Jakarta area.

Research data collected through survey with consideration of the selected sample was a Gojek driver selected by accidental sampling, which then processed the data in the study using SPSS statistical version 24.0

The results showed that work stress has a direct effect on job satisfaction, work motivation has a direct effect on job satisfaction, work stress has a direct effect on loyalty, work motivation has a direct effect on loyalty, job satisfaction has a direct effect on loyalty, job stress has an indirect effect on loyalty through job satisfaction, and work motivation has a direct effect on loyalty through job satisfaction.

Keywords: Work Stress, Work Motivation, Loyalty, and Job Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kepuasan Kerja.....	12
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	12
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan....	13
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Kerja.....	14
2.1.2 Stres Kerja.....	16
2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja.....	16
2.1.2.2 Penyebab Stres Kerja.....	17

2.1.2.3 Indikator Stres Kerja.....	18
2.1.3 Motivasi Kerja.....	19
2.1.3.1 Pengertian Motivasi Kerja.....	19
2.1.3.2 Teori Motivasi Kerja.....	20
2.1.3.3 Tujuan Motivasi Kerja.....	21
2.1.3.4 Jenis-Jenis Motivasi Kerja.....	22
2.1.3.5 Indikator Motivasi Kerja.....	23
2.1.4 Loyalitas.....	24
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas.....	24
2.1.4.2 Indikator Loyalitas.....	26
2.1.4.3 Faktor yang mempengaruhi Loyalitas.....	28
2.1.4.4 Aspek-Aspek Loyalitas.....	29
2.2 Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Hubungan antar Variabel Penelitian.....	36
2.3.1 Pengaruh Langsung Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	36
2.3.2 Pengaruh Langsung Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	37
2.3.3 Pengaruh Langsung Stres Kerja terhadap Loyalitas.....	38
2.3.4 Pengaruh Langsung Motivasi Kerja terhadap Loyalitas...	38
2.3.5 Pengaruh Langsung Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas..	39
2.3.6 Pengaruh Stres Kerja terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Kerja.....	39
2.3.7 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Kerja.....	40
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	41
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Strategi Penelitian.....	42
3.2 Populasi dan Sampel.....	42
3.2.1 Populasi Penelitian.....	42
3.2.2 Sampel Penelitian.....	43

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	45
3.3.1 Data.....	45
3.3.2 Pengumpulan Data.....	45
3.4 Operasional Variabel.....	46
3.5 Metode Analisis Data.....	47
3.5.1 Pengolahan Data.....	47
3.5.2 Penyajian Data.....	48
3.5.3 Analisis Statistik Data.....	48
3.5.3.1 Uji Validitas.....	48
3.5.3.2 Uji Realibilitas.....	49
3.5.3.3 Path Analysis (<i>Analisis Jalur</i>).....	49
3.5.3.4 Uji Sobel.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	55
4.1.1 Deskripsi Profile Perusahaan Gojek.....	55
4.1.2 Deskripsi Tempat dan Waktu Penelitian.....	56
4.1.2.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	56
4.1.2.2 Deskripsi Waktu Penelitian.....	56
4.2 Deskripsi Responden.....	56
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	58
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.3 Deskripsi Data Variabel.....	60
4.3.1 Deskripsi Variabel Stres Kerja.....	61
4.3.2 Deskripsi Variabel Motivasi Kerja.....	62
4.3.3 Deskripsi Variabel Loyalitas.....	63
4.3.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	65
4.4 Hasil Pengujian Instrument.....	66
4.4.1 Uji Validitas.....	66

4.4.2 Uji Reliabilitas.....	70
4.5 Analisis Pengolahan Data.....	71
4.5.1 Path Analysis (<i>Analisis Jalur</i>).....	71
4.5.2 Uji Sobel (<i>Sobel Test</i>).....	77
4.6 Temuan Hasil Penelitian.....	80
4.6.1 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	80
4.6.2 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	81
4.6.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Loyalitas.....	82
4.6.4 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Loyalitas.....	83
4.6.5 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas.....	83
4.6.6 Pengaruh Stres Kerja terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Kerja.....	84
4.6.7 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Kerja.....	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
5.3 Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	88
DAFTAR REFERENSI.....	89
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Penilaian Jawaban (<i>Skala Likert</i>).....	46
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4.5 Skala Kategori.....	60
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Stres Kerja.....	61
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Motivasi Kerja.....	62
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Loyalitas.....	64
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Stres Kerja.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja.....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Loyalitas.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.15 Model Summary Jalur Persamaan I.....	71
Tabel 4.16 Coefficients Jalur Persamaan I.....	72
Tabel 4.17 Model Summary Jalur Persamaan II.....	74
Tabel 4.18 Coefficients Jalur Persamaan II.....	74
Tabel 4.19 Uji Sobel Pengaruh Tidak Langsung X_1 terhadap Z	77
Tabel 4.20 Uji Sobel Pengaruh Tidak Langsung X_2 terhadap Z	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kasus Terkonfirmasi Covid-19 di Indonesia.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Path Analysis Jalur Model I.....	73
Gambar 4.2 Path Analysis Jalur Model 2.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2. Tabulasi Skor Data Variabel Stres Kerja dan Motivasi Kerja.....	100
Lampiran 3. Tabulasi Skor Data Variabel Loyalitas dan Kepuasan Kerja.....	102
Lampiran 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	104
Lampiran 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	104
Lampiran 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	104
Lampiran 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	105
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja.....	105
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja.....	106
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	107
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....	108
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja.....	108
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Kerja.....	108
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas.....	109
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja.....	109
Lampiran 16. Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	110
Lampiran 17. Surat Ijin Riset.....	111
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	112