

**PENGARUH STRES KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KEPUASAN KERJA KRU BUS
TRANSJATIM KORIDOR 1**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

NOVITA EKA AULIA RAMADHANI

22012010061/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

**PENGARUH STRES KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KEPUASAN KERJA KRU BUS
TRANSJATIM KORIDOR 1**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

NOVITA EKA AULIA RAMADHANI
22012010061/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2026

SKRIPSI

**PENGARUH STRES KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KEPUASAN KERJA KRU BUS
TRANSJATIM KORIDOR 1**

Disusun Oleh:

NOVITA EKA AULIA RAMADHANI

22012010061/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi**

**Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa**

Timur Pada Tanggal: 21 Agustus 2026

Dosen Pembimbing

Tim Penguji Ketua

Dra. Ec. Mei Retno Adiwati, M. Si
NIP. 196605161991032001

Dra. Ec. Nurul Ika Kusuma Wardhani, M.M.
NIP. 196310091991032001

Anggota

Ugy Soebiyantoro, S.E., M.M.
NIP. 196708182021211001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.

NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novita Eka Aulia Ramadhani

NPM : 22012010061

Program : Sarjana (S1)

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 Agustus 2026

Yang Membuat pernyataan



Novita Eka Aulia Ramadhani
NPM. 22012010061

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Stres Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Kru Bus TransJatim Koridor 1”** ini dengan baik tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur.

Selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari banyak pihak atas motivasi dan membantu penulis dalam proses penyelesaian Skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd selaku Dosen Wali penulis, yang telah menemani dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.

5. Ibu Dra. Ec. Mei Retno Adiwati, M.Si selaku Dosen Pembimbing penulis yang selalu membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama melakukan penelitian.
6. Pihak manajemen TransJatim Koridor 1 yang telah memberikan izin, kesempatan, serta bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memperoleh data yang diperlukan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis, yang senantiasa menjadi sumber doa, kasih sayang, dukungan, dan kekuatan dalam setiap langkah kehidupan penulis. Dukungan moril maupun materiil yang diberikan sejak awal perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini tidak akan mampu terbalas dengan apapun. Setiap kerja keras, pengorbanan, dan kesabaran yang telah dicurahkan menjadi alasan utama bagi penulis untuk terus bertahan dan tidak menyerah di tengah berbagai kesulitan yang dihadapi selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga keberhasilan menyelesaikan studi ini dapat menjadi salah satu bentuk kebanggaan kecil yang penulis persembahkan kepada keduanya.
8. Teruntuk adik penulis, terima kasih atas kehadiran dan dukungan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas candaan dan hiburan kecil yang selalu berhasil mencairkan suasana di tengah kepenatan dan tekanan yang penulis rasakan selama mengerjakan skripsi ini. Kehadiran adik penulis, meski terkadang hanya berupa hal-hal sederhana, menjadi pengingat

bahwa selalu ada rumah untuk kembali di sela kesibukan dan tekanan yang dihadapi selama proses ini.

9. Sahabat dan teman-teman penulis, yang tidak hanya hadir dalam suka, tetapi juga setia menemani di setiap keluh kesah selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semangat, motivasi, dan ruang untuk berbagi cerita yang selalu diberikan menjadi salah satu alasan penulis mampu bertahan hingga titik ini. Terima kasih untuk setiap tawa dan dukungan yang tidak pernah putus, semoga kebersamaan ini terus berlanjut meski jalan kita mulai berbeda.
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2022 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, yang telah menjadi bagian tak terpisahkan dari perjalanan akademik penulis. Kebersamaan dan perjuangan yang dilalui bersama selama menempuh pendidikan akan selalu menjadi kenangan yang berharga.
11. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih telah turut memberikan doa, dukungan, bantuan, maupun kontribusi dalam berbagai bentuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa setiap bantuan, sekecil apa pun bentuknya, memiliki peran yang berarti dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini.
12. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan terus melangkah dalam menyelesaikan setiap proses hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih karena telah memilih untuk

tidak menyerah, meskipun semangat sempat surut dan keraguan beberapa kali menghampiri. Setiap tantangan, kelelahan, dan hambatan yang dihadapi menjadi bagian dari proses pembelajaran yang mengajarkan arti kesabaran, ketekunan, dan tanggung jawab. Pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha, doa, dan pengorbanan yang dilakukan dengan sungguh-sungguh tidak pernah sia-sia. Semoga langkah kecil ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik serta memberikan semangat untuk terus berkembang, berkarya, dan menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi referensi bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Mojokerto, 27 Juli 2026

Novita Eka Aulia Ramadahani

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktis	17
BAB II	18
TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Tinjauan Teori	26
2.2. 1 Stres Kerja.....	26
2.2. 2 Kecerdasan Emosional	31
2.2. 3 Kepuasan kerja	35
2.3 Hubungan Antar Variabel	41
2.3. 1 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja	41
2.3. 2 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja	42
2.4 Kerangka Konseptual	43
2.5 Hipotesis.....	44
BAB III.....	46

METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	46
3.1.1 Definisi Operasional.....	46
3.1.2 Identifikasi Variabel	46
3.1.3 Skala Pengukuran Variabel	50
3.2 Teknik Penentuan Sampel	51
3.2.1 Populasi	51
3.2.2 Sampel.....	52
3.3 Metode Pengumpulan Data	53
3.3.1 Jenis Data	53
3.3.2 Sumber Data.....	53
3.4 Uji Instrumen	54
3.4.1 Uji Validitas.....	54
3.4.2 Uji Reabilitas.....	55
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	55
3.5.1 Teknik Analisis.....	55
3.5.3 Asumsi PLS.....	64
3.5.4 Ukuran.....	64
BAB IV	66
PEMBAHASAN	66
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	66
4.1.1 Profil Perusahaan	66
4.1.2 Gambaran Umum TransJatim Koridor 1	68
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	71
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	71
4.2.2 Deskripsi Variabel	74
4.3 Analisis Data	81
4.3.1 Analisis Data dan Uji Hipotesis	81

4.3.2	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	82
4.3.4	Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	89
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	90
4.4.1	Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja	90
4.4.2	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja	93
BAB V		96
KESIMPULAN DAN SARAN		96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN		102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Prasurvei Kepuasan Kerja Kru Bus TransJatim Koridor	5
Tabel 1. 2 Perbandingan Nilai NRR Seluruh Unsur Pelayanan SKM TransJatim Koridor I Tahun 2023 dan 2024	6
Tabel 1. 4 Jumlah Penumpang TransJatim Koridor 1 Tahun 2022-2025	8
Tabel 1. 5 Hasil Prasurvei Kecerdasan Emosional Kru Bus TransJatim Koridor 1	12
Tabel 4. 1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4. 2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4. 3 Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	72
Tabel 4. 4 Komposisi Respondenn Berdasarkan Status	73
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Variabel Stres Kerja	74
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Variabel Kecerdasan Emosional	76
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Variabel Kecerdasan Emosional	79
Tabel 4. 8 Hasil <i>Outer Loading</i>	83
Tabel 4. 9 Average variance extracted (AVE)	84
Tabel 4. 10 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	86
Tabel 4. 11 Hasil Cross Loadings.....	87
Tabel 4. 12 Nilai R-Square.....	88
Tabel 4. 13 Nilai Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Statistics, P-Value).....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	44
Gambar 4. 1 Diagram Jalur Analisis PLS-SEM.....	81

**PENGARUH STRES KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KEPUASAN KERJA KRU BUS
TRANSJATIM KORIDOR 1**

Novita Eka Aulia Ramadhani

22012010061

ABSTRAK

Kepuasan kerja kru bus menjadi salah satu faktor penting yang menentukan kualitas layanan transportasi publik, khususnya pada TransJatim Koridor 1 sebagai koridor dengan mobilitas penumpang tertinggi. Tingginya intensitas operasional serta tuntutan interaksi dengan penumpang berpotensi memunculkan tekanan kerja, sementara kemampuan kru dalam mengelola emosi turut memengaruhi cara mereka memaknai pekerjaannya. Atas dasar pemikiran tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh stres kerja dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja kru bus TransJatim Koridor 1.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 92 kru operasional, di mana keseluruhan populasi dijadikan sampel melalui teknik sampel jenuh. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja kru bus TransJatim Koridor 1. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja kru dipengaruhi oleh kemampuan mengelola tekanan pekerjaan sekaligus kecerdasan emosional yang dimiliki, sehingga kedua aspek tersebut perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja kru.

Kata Kunci: *stres kerja, kecerdasan emosional, kepuasan kerja*