

**STRES KERJA DAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP
EMPLOYEE WELL BEING MELALUI KEPUASAN KERJA PERAWAT DI
RUMAH SAKIT UMUM RUJUKAN BPJS KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

AMIRA RANUM SARI

22012010129/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “ VETERAN “
JAWA TIMUR**

2026

**STRES KERJA DAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *EMPLOYEE WELL BEING* MELALUI KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM
RUJUKAN BPJS KOTA SURABAYA**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Untuk Menyusun Skripsi S-I Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

**AMIRA RANUM SARI
22012010129/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2026**

SKRIPSI

STRES KERJA DAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *EMPLOYEE WELL BEING* MELALUI KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM RUJUKAN BPJS KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

AMIRA RANUM SARI
22012010129/FEB/EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 21 Agustus 2026**

Pembimbing Utama



Daisy Marthina Rosyanti, S.E., M.M.
NIP. 21219940327351

Tim Penguji

Ketua



Ira Wilkartika, S.E., M.M.
NIPPPK. 197902222021212006

Anggota



Raden Johnny Hadi Raharjo, S.E., M.M.
NPT. 20119841209227

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 : Amira Ranum Sari
NPM : 22012010129
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/Tesis/Disertasi 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, 24 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan



Amira Ranum Sari

NPM 22012010129

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Stres Kerja dan *Emotional Intelligence* terhadap *Employee Well Being* melalui Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit Umum Rujukan BPJS Kota Surabaya” dengan baik. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Ibu Dewi Khrisna Sawitri, S.S.,S.Psi.,M.Si selaku dosen wali yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama menempuh proses perkuliahan.
5. Ibu Daisy Marthina Rosyanti, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, serta dedikasi telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman yang sangat berharga kepada penulis selama menempuh pendidikan.
7. Kedua orang tua & adek penulis tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh teman markas 316, teman magang, teman Kuliah Kerja Nyata (KKN), serta pihak-pihak lain yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kebersamaan kepada penulis selama proses perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
9. Diri penulis sendiri yang telah berusaha dengan penuh kesungguhan, ketekunan, dan semangat dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini hingga akhirnya dapat menyelesaikannya dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

Surabaya, 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori.....	24
2.2.1 Stres Kerja.....	24
2.2.1.1 Sumber Stres Kerja	26
2.2.1.2 Indikator Stres Kerja	29
2.2.2 <i>Emotional Intelligence</i>	30
2.2.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Emotional Intelligence</i>	32
2.2.2.2 Indikator <i>Emotional Intelligence</i>	34
2.2.3 Kepuasan Kerja	36
2.2.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	37
2.2.3.2 Indikator Kepuasan Kerja	40
2.2.4 <i>Employee Well Being</i>	41
2.2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Employee Well Being</i>	43
2.2.4.2 Indikator <i>Employee Well Being</i>	45

2.3 Hubungan Antar Variabel	47
2.3.1 Hubungan antara Stres Kerja dan <i>Employee Well Being</i>	47
2.3.2 Hubungan antara <i>Emotional Intelligence</i> dan <i>Employee Well Being</i>	48
2.3.3 Hubungan antara Stres Kerja dan Kepuasan Kerja	49
2.3.4 Hubungan antara <i>Emotional Intelligence</i> dan Kepuasan Kerja ...	49
2.3.6 Hubungan antara Stres Kerja dan <i>Employee Well Being</i> melalui Kepuasan Kerja	51
2.3.7 Hubungan antara <i>Emotional Intelligence</i> dan <i>Employee Well Being</i> melalui Kepuasan Kerja	52
2.4 Kerangka Konseptual	53
2.5 Hipotesis	54
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	56
3.1.1 Definisi Operasional Variabel	56
3.1.1.1 Variabel Independen (X)	56
3.1.1.2 Variabel Dependen (Y)	60
3.1.1.3 Variabel Mediasi (M)	61
3.1.2 Pengukuran Variabel	63
3.2 Teknik Penentuan Sampel	64
3.2.1 Populasi	64
3.2.2 Sampel	65
3.3 Teknik Pengumpulan Data	65
3.3.1 Jenis Data	65
3.3.2 Sumber Data	66
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	66
3.4 Teknik Pengujian Instrumen	67
3.4.1 Uji Validitas	67
3.4.2 Uji Reabilitas	68
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	68
3.5.1 Teknik Analisis Data	68

3.5.2 Teknik Analisis Pengukuran (Outer Model)	69
3.5.3 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	71
3.5.4 Model Indikator Reflektif dan Formatif.....	72
3.5.5 Cara Kerja PLS	75
3.5.6 Asumsi PLS.....	75
3.5.7 Konstruk Variabel	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	77
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	78
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	79
4.2.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4.2.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	80
4.2.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	81
4.2.1.4 Karakteristik Berdasarkan Status Pernikahan.....	82
4.2.1.5 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	83
4.2.2 Deskripsi Data Kuesioner Penelitian	84
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Stres Kerja (X1)	85
4.2.2.2 Deskripsi Variabel <i>Emotional Intelligence</i> (X2)	86
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja (M).....	87
4.2.2.4 Deskripsi Variabel <i>Employee Well Being</i> (Y1)	88
4.3 Analisis dan Penguji Hipotesis	89
4.3.1 Outer Model	89
4.3.2 <i>Convergent Validity</i>	91
4.3.2.1 Construct Reability and Validity	94
4.3.2.2 Discriminant Validity.....	97
4.3.3 Hasil R Square	98
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	100
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	104
4.4.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap <i>Employee Well Being</i>	104
4.4.2 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> Terhadap <i>Employee Well Being</i>	106

4.4.3 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	108
4.4.4 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> Terhadap Kepuasan Kerja	110
4.4.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Employee Well Being	111
4.4.6 Peran Mediasi Kepuasan Kerja dalam Hubungan Stres Kerja dan <i>Employee Well Being</i>	113
4.4.7 Peran Mediasi Kepuasan Kerja dalam Hubungan <i>Emotional</i> <i>Intelligence</i> dan <i>Employee Well Being</i>	115
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	118
5.1 Kesimpulan	118
5.2 Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	54
Gambar 3. 1 Konstruksi Variabel	76
Gambar 4. 1 Grafik Outer Model	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Survei Fenomena Employee Well Being Perawat.....	4
Tabel 1. 2 Hasil Survei Stres Kerja perawat	7
Tabel 1. 3 Ulasan Mengenai Pelayanan Perawat Di Rumah Sakit Surabaya.....	8
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	80
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	81
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Status Pernikahan	82
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	83
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Stres Kerja	85
Tabel 4. 7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Emotional Intelligence	86
Tabel 4. 8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja	87
Tabel 4. 9 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Employee Well Being	88
Tabel 4. 10 Hasil Outer Loading.....	92
Tabel 4. 11 Hasil Cronbach's alpha, rho A, rho C, AVE.....	95
Tabel 4. 12 Hasil R-Square	98
Tabel 4.13 Uji Hipotesis - Direct Effect	100
Tabel 4. 14 Uji Hipotesis - Indirect Effect.....	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuisisioner Penelitian	132
Lampiran 2. Tabel Frekuensi Jawaban.....	137
Lampiran 3. Frekuensi Jawaban.....	140

**STRES KERJA DAN *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP
EMPLOYEE WELL BEING MELALUI KEPUASAN KERJA PERAWAT DI
RUMAH SAKIT UMUM RUJUKAN BPJS KOTA SURABAYA**

Oleh:

AMIRA RANUM SARI

22012010129

ABSTRAKSI

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan sehingga menjaga *employee well being* menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kualitas pelayanan. *Employee well being* dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya stres kerja, *emotional intelligence*, dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja dan *emotional intelligence* terhadap *employee well being* melalui kepuasan kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Rujukan BPJS Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 109 perawat non-PNS yang bekerja di tiga rumah sakit umum tipe A rujukan BPJS di Kota Surabaya. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap *employee well being* maupun kepuasan kerja, sedangkan *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kedua variabel tersebut. Selain itu, kepuasan kerja tidak mampu memediasi pengaruh stres kerja terhadap *employee well being*, tetapi mampu memediasi pengaruh *emotional intelligence* terhadap *employee well being*. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan *employee well being* perawat lebih efektif dicapai melalui penguatan *emotional intelligence* yang mampu meningkatkan kepuasan kerja dibandingkan hanya berfokus pada pengelolaan stres kerja. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengembangkan program yang memperkuat *emotional intelligence* serta meningkatkan kepuasan kerja guna mendukung *employee well being* perawat.

Kata kunci: Stres Kerja, *Emotional Intelligence*, Kepuasan Kerja, *Employee Well Being*