



**UNIVERSITAS  
PGRI ADIBUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH STRES KERJA, WORK FAMILY  
CONFLICT, DAN ROLE AMBIGUITY TERHADAP  
KOMITMEN ORGANISASIONAL DI HOTEL SOFIA  
JUANDA**

**NALIZ ZIYADAH  
181500248**

**Dosen Pembimbing  
Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd., MSM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA  
2022**



**PENGARUH STRES KERJA, WORK FAMILY CONFLICT,  
DAN ROLE AMBIGUITY TERHADAP KOMITMEN  
ORGANISASIONAL DI HOTEL SOFIA JUANDA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Naliz Ziyadah  
181500248

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Stres Kerja, *Work Family Conflict*, dan  
*Role Ambiguity* terhadap Komitmen  
Organisasional di Hotel Sofia Juanda.

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Naliz Ziyadah
- b. NIM : 181500248
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : *Ekonomi dan Bisnis*  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak  
untuk diuji :

Tanggal : 14 April 2022

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing,



Tony Susilo Wibowo, S.E, M.Pd., M.SM  
NPP . 0709494/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : "Pengaruh Stres Kerja, *Work Family Conflict*, dan *Role Ambiguity* terhadap Komitmen Organisasional di Hotel Sofia Juanda".

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Naliz Ziyadah
- b. NIM : 181500248
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
- e. Alamat Email : [nalisziyadah@gmail.com](mailto:nalisziyadah@gmail.com)

Surabaya, 26 Juli 2022

Dosen Pembimbing



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM

NIP : 0709494/DY



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M  
NIP. 1109598/DY



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM  
NIP. 0709494/DY

## **BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Skripsi ini di terima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Univesitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Selasa  
Tanggal : 26 Juli  
Tahun : 2022

Pengaji I

Dr. Taudikhul Afkar, S.Pd.,M.Pd.,  
M.Ak., CBO A., CIRP., CPRW.,  
CCMA.,CPSP., CSSA., CCBP  
NIP. 1607787/DY

Pengaji II

Fauziyah, S.Si., M.Si  
NPP . 1504721/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Naliz Ziyadah

NIM : 181500248

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Stres Kerja, *Work Family Conflict*, dan *Role Ambiguity* terhadap Komitmen Organisasional di Hotel Sofia Juanda" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021/2022 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan kelentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 13 Juli 2022

Mahasiswa,



Naliz Ziyadah  
181500248

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis atas kehadiran Allah Swt dengan segala limpahan petunjuk serta bimbingan dan kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) yang berjudul "**PENGARUH STRES KERJA, WORK FAMILY CONFLICT, DAN ROLE AMBIGUITY TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL DI HOTEL SOFIA JUANDA**". Berdasarkan tujuan dari penulisan skripsi tersebut sebagai syarat dalam memperoleh gelar sarjana Manajemen di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Dikesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, MS. Selaku rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE, M.PD., MSM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta sebagai dosen pembimbing saya yang senang tiasa memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta SE, MM. selaku kaprodi manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Pihak seluruh karyawan Hotel Sofia Juanda terimah kasih atas bantuan dalam penelitian ini.
5. Keluarga tercinta Ibu, Bapak, Saudara saya yang selalu memberikan do'a dan dukungan tanpa pernah putus.
6. Untuk teman-teman saya (Unix, Mita, Ririn, Opet, Nia, Bella) yang selalu ada disaat suka dan duka.
7. Terimah kasih kepada rekan-rekan Hima Manajemen angkatan 2018 yang selalu memberi dukungan dalam menjalankan skripsi.

8. Seluruh teman – teman manajemen B 2018 yang telah menemani selama kuliah di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
9. Semua pihak yang telah mendukung serta membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik yang membangun bagi perkembangan skripsi yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 14 April 2022

Naliz Ziyadah  
181500248

## DAFTAR ISI

|   |          |
|---|----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                 | i        |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                            | ii       |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                             | iii      |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....                    | iv       |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....                     | v        |
| KATA PENGANTAR .....                                | vi       |
| ABSTRACT .....                                      | viii     |
| ABSTRAK.....  | ix       |
| DAFTAR ISI .....                                    | x        |
| DAFTAR GAMBAR.....                                  | xiv      |
| DAFTAR TABEL.....                                   | xv       |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                | xvi      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                       | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang .....                            | 1        |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                           | 5        |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                         | 5        |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                        | 5        |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>                  | <b>7</b> |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                      | 7        |
| 2.2 Teori Atribusi .....                            | 10       |
| 2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....           | 11       |
| 2.2.2 Stres Kerja.....                              | 12       |
| 2.2.2.1 Pengertian Stres Kerja .....                | 12       |
| 2.2.2.2 Jenis-Jenis Stres Kerja .....               | 13       |
| 2.2.2.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Stres Kerja | 13       |
| 2.2.2.4 Sumber-sumber Stres Kerja .....             | 14       |
| 2.2.2.5 Manfaat Stres Kerja .....                   | 16       |
| 2.2.2.6 Indikator Stres Kerja.....                  | 17       |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.2.3 <i>Work Family Conflict</i> .....                            | 17        |
| 2.2.3.1 Pengertian <i>Work Family Conflict</i> .....               | 17        |
| 2.2.3.2 Efek Yang Mempengaruhi <i>Work Family Conflict</i> .....   | 18        |
| 2.2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Work Family Conflict</i> ..... | 18        |
| 2.2.3.4 Indikator <i>Work Family Conflict</i> .....                | 19        |
| 2.2.4 <i>Role Ambiguity</i> .....                                  | 20        |
| 2.2.4.1 Pengertian <i>Role Ambiguity</i> .....                     | 20        |
| 2.2.4.2 Faktor Yang Menyebabkan <i>Role Ambiguity</i> .....        | 21        |
| 2.2.4.3 Dampak Dari <i>Role Ambiguity</i> .....                    | 21        |
| 2.2.4.4 Indikator <i>Role Ambiguity</i> .....                      | 22        |
| 2.2.5 Komitmen Organisasional .....                                | 23        |
| 2.2.5.1 Pengertian Komitmen Organisasional.....                    | 23        |
| 2.2.5.2 Pendekatan Komitmen Organisasional .....                   | 24        |
| 2.2.5.3 Pemberdayaan Komitmen Organisasional .....                 | 24        |
| 2.2.5.4 Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasional .....     | 25        |
| 2.2.5.5 Indikator Komitmen Organisasional .....                    | 26        |
| 2.3 Kerangka Konseptual .....                                      | 27        |
| 2.4 Hipotesis.....   | 28        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                             | <b>31</b> |
| 3.1 Rancangan Penelitian .....                                     | 31        |
| 3.2 Populasi, Sampel & Teknik Pengambilan Sampel.....              | 33        |
| 3.2.1 Populasi .....   | 33        |
| 3.2.2 Sampel.....  | 33        |
| 3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....                              | 33        |
| 3.3 Jenis & Sumber Data .....                                      | 34        |
| 3.3.1 Jenis Data .....   | 34        |
| 3.3.2 Sumber Data.....   | 34        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                                   | 35        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data .....                                   | 35        |
| 3.4.2 Alat Pengumpulan Data .....                                       | 35        |
| <b>3.5 Variabel Penelitian &amp; Definisi Operasional Variabel ....</b> | <b>37</b> |
| 3.5.1 Variabel Penelitian .....   | 37        |
| 3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....                                | 38        |
| <b>3.6 Teknik Analisis Data.....</b>                                    | <b>40</b> |
| 3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....                               | 40        |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....   | 41        |
| 3.6.3 Analisis Data Menggunakan Regresi Linear<br>Berganda .....        | 43        |
| 3.6.4 Pengujian Hipotesis .....   | 43        |
| <b>BAB IV Hasil Penelitian &amp; Pembahasan.....</b>                    | <b>45</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....  | 45        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                                    | 45        |
| 4.1.2 Visi & Misi .....   | 45        |
| 4.1.2.1 Visi Hotel Sofia Juanda .....                                   | 45        |
| 4.1.2.2 Misi Hotel Sofia Juanda .....                                   | 46        |
| 4.1.3 Struktur Organisasi .....   | 46        |
| 4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....                                     | 46        |
| 4.2.1 Karakteristik Responden .....                                     | 47        |
| 4.2.2 Distribusi Frekuensi .....  | 50        |
| 4.3 Analisis Data Penelitian .....                                      | 55        |
| 4.3.1 Analisis Data .....   | 55        |
| 4.3.2 Pengujian Instrumen Penelitian .....                              | 56        |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik .....   | 59        |
| 4.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....                              | 63        |
| 4.6 Pengujian Hipotesis .....   | 65        |
| 4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....                                   | 67        |
| 4.7.1 Pengaruh Stres Kerja terhadap Komitmen<br>Organisasional .....    | 67        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.7.2 Pengaruh Work Family Conflict terhadap<br>Komitmen Organisasional .....  | 68        |
| 4.7.3 Pengaruh <i>Role Ambiguity</i> terhadap Komitmen<br>Organisasional .....   | 69        |
| 4.7.4 Pengaruh Stres Kerja, <i>Work Family Conflict</i> , dan<br><i>Role Ambiguity</i> terhadap Komitmen<br>Organisasional ..... | 70        |
| <b>BAB V Kesimpulan &amp; Saran.....</b>   | <b>73</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 73        |
| 5.2 Saran .....  | 74        |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 77        |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian ..... | 27 |
| Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....           | 32 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....             | 46 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1 Skala Likert.....  | 36 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin .....                                  | 47 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Usia .....   | 48 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Lama Bekerja .....                                   | 49 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Status Perkawinan .....                              | 50 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja.....                     | 51 |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel<br><i>Work Family Conflict</i> ..... | 52 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Role Ambiguity</i> .....          | 53 |
| Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel<br>Komitmen Organisasional .....     | 54 |
| Tabel 4.9 Rekapulasi Data Penelitian Variabel X dan Y .....                  | 55 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....  | 57 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....                                      | 59 |
| Tabel 4.12 Uji Normalitas.....   | 60 |
| Tabel 4.13 Uji Multikolineritas .....  | 61 |
| Tabel 4.14 Uji Heteroskedasitas .....  | 62 |
| Tabel 4.15 Uji Autokorelasi.....   | 63 |
| Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....                      | 64 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji t .....   | 65 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji F .....   | 67 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Berita Acara Ujian Proposal
- Lampiran 4 : Tabulasi Data
- Lampiran 5 : Rekapulasi Data
- Lampiran 6 : Uji Validitas
- Lampiran 7 : Uji Reabilitas
- Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 9 : Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 10: Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11: Surat Balasan Penelitian