DAFTAR PUSTAKA

Anitawidanti, Hafni. 2010. *Analisis Hubungan Antara Stres Kerja Dengan kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Gender.* Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.

Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Handoko, T. H. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Hasibuan, S.P. Malayu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manausia.* Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Henny, 2007. *Hubungan Stres kerja dengan kepuasan kerja karyawan bagian Customer care pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk Bekasi.* Skripsi tidak diterbitkan. Bogor:jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Institut Pertanian Bogor.

Kartika, Endo Wijaya, Analisis pengaruh Motivasi kerja terhadap kepuasan kerja (studi kasus pada karyawan restoran di Pakuwon Food Festival Surabaya), (Online),Vol.12,No.1(http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/17993/17904 diakses tgl 20 septemebr 2012).

Mamik. 2008. Pengaruh Kedisiplinan, Motivasi Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, (Online), No.43, (http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/7209370379 .pdf,diakses tgl 29 sept 2012)

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Perilaku dan Budaya Organisasi.* Bandung: Refika Aditama.

Nurandana, Agung. 2012. *Pengaruh Stress kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Makassar.* Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.

Rachmawati, Ike Kusdyah. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Rivai, Veithzal dan Mulyadi,Deddy. 2010. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi.* Edisi 7. Jakarta: Rajawali Pers

Robbins, S.P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Jilid 1.* Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat

Rosyadi, Imran. 2012. *Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Bagian Frontliner PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Makassar Kartini dan Cabang Makassar Slamet Riyadi.* Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.

Salam, Arifianto. 2011. *Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Supir Taxi Pada PT. Bosowa Corporation Di Makassar.* Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.

Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi.* Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi Kedua.* Bandung: Alfabeta

Tunjungsari, Peni. 2011. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung, (Online), Vol.1, No.1, (http://elib.unikom.ac.id/, diakses 11 Oktober 2012).

www.bni.co.id

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

BIODATA

Identitas Diri

Nama	:	Dahlia S. F Juanda
Tempat, Tanggal Lahir	:	Makassar, 09 Juli 1992
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Alamat Rumah	:	Perdos Unhas Tamalanrea Blok R 16
Telepon Rumah dan HP	:	085256001664
Hobby	:	Olahraga
Alamat E-mail	:	dahliasyadratudurfairuzy@yahoo.com

Riwayat Pendidikan

- **Pendidikan Formal**
  - Tahun 1997 - 2003 : SD Negeri Unhas Tamalanrea
  - Tahun 2003 - 2006 : SMP Negeri 12 Makassar
  - Tahun 2006 - 2009 : SMA Negeri 1 Makassar
  - Tahun 2009 – 2013 : Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin

- **Pendidikan Nonformal**

Pengalaman Organisasi

- Tahun 2008-2009 : Anggota Forza SMA Negeri 1 Makassar
- Tahun 2010-2011 : Anggota Pengurus Ikatan Mahasiswa Manajemen (IMMAJ) FEB-UH
- Tahun 2011-2012 : Anggota divisi dana dan kesekretariatan Ikatan Mahasiswa Manajemen (IMMAJ) FEB-UH

- **Pengalaman Kerja**

  - Tahun 2010 : Magang PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Makassar

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, Januari 2013

Dahlia S.F Juanda

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara (i)

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya mahasiswi Universitas Hasanuddin Fakultas Ekonomi dan bisnis Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia.

Nama : Dahlia S.F Juanda

NIM : A21109286

Ingin meminta kesediaan Anda sebagai Karyawan BNI Cabang makassar untuk berpartisipasi menjawab kuesioner yang saya ajukan, guna pembuatan/penulisan skripsi sebagai tugas akhir kuliah saya di Universitas Hasanuddin. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada **"Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja karyawan"**

Kuesioner ini digunakan untuk kepentingan ilmiah, sehingga semua jawaban Anda akan kami jaga kerahasiaannya. Agar tidak menimbulkan dampak yang tidak diinginkan maka dalam kuesioner ini tidak perlu mencantumkan nama.

Atas kesediaan dan kerjasama Anda, saya ucapkan terima kasih.

LAMPIRAN II

76

Kuisioner Penelitian

PENGARUH STRES KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG MAKASSAR

Petunjuk Pengisian Kuisioner

1. Dari daftar pertanyaan yang ada hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka penyelesaian studi
2. Dari daftar pertanyaan yang ada dikelompokkan dalam 3 (tiga) bagian utama indikator pengukuran.
3. Jawablah pertanyaan di bawah ini sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara(i)
4. Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda (X) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia menurut pendapat bapak/ibu/saudara(i)
5. Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternative jawaban yang terdiri dari :
   - ✓ STS = Sangat Tidak Setuju
   - ✓ TS = Tidak Setuju
   - ✓ RG = Ragu-ragu
   - ✓ S = Setuju
   - ✓ SS = Sangat Setuju

DATA RESPONDEN :

Sebelum menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini, mohon Saudara mengisi data berikut terlebih dahulu. (Jawaban yang saudara berikan akan diperlakukan secara rahasia).

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda silang [X] pada kotak yang disediakan.

1. Jenis kelamin Anda:

[1] Pria [2] Wanita

2. Berapakah usia Anda:

[1] 20-35 tahun [2] 35-45 tahun [3] >45 tahun

3. Tingkat pendidikan terakhir Anda:

[1] SLTA/ Sederajat [2] Diploma [3] S1

[4] Lainnya: _____

4. Sudah berapa lama Anda bekerja:

[1] 1-2 tahun [2] 2-4 tahun [4] 4-6 tahun

[5] >6 tahun

5. Apakah posisi/jabatan Anda Sekarang ?

[1] Teller [2] Customer service [3] Penyelia

A. Variabel Stres Kerja (X1)

1. Peran individu dalam organisasi

NO	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Tugas dan tanggungjawab yang diberikan sesuai dengan pendidikan dan kemampuan anda					
2	Anda sering dilibatkan dalam berbagai tugas pekerjaan diluar job deskripsi sebagai frontline					

2. Ketersediaan Waktu

NO	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Pekerjaan Anda sangat menyita waktu anda dalam bekerja					
2	Pekerjaan tidak memberikan waktu yang cukup bagi anda untuk beristirahat					

3. Ketidak Jelasan Peran (Role Ambiguity)

NO	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Atasan anda tidak memberikan instruksi pekerjaan yang cukup jelas					
2	Peran yang anda terima dari perusahaan ini sering bertentangan satu sama lain sehingga membingungkan					

1	Anda merasa kesulitan dalam memenuhi standar layanan yang telah ditetapkan					
2	Dalam menjalankan pekerjaan anda ditekan dengan banyak peraturan dan kedisplinan yang tinggi					

NO	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS

4. Beban Kerja

5. Karakteristik Tugas

NO	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
1	Pekerjaan menuntut anda untuk segera diselesaikan					
2	Tugas anda sebagai frontliner sesuai dengan karakteristik anda					

B. Motivasi Kerja (X2)

1. Lingkungan Kerja

NO	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Situasi lingkungan kerja diperusahaan ini mendukung aktivitas pekerjaan saya					
2	Sarana pendukung dan dan peralatan kerja sangat memadai					

2. Kesempatan Berkembang

1	Saya Semangat bekerja karena perusahaan ini memerhatikan pengembangan karier					
2	Bagi pegawai yang berprestasi ada program promosi jabatan yang lebih tinggi					

3. Pelatihan

4. Harapan Berprestasi

NO	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Atasan memberikan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan kerja anda					
2	Pelatihan yang saya dapatkan mampu membuat saya termotivasi dalam melaksanakan pekerjaan					

NO	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Atasan memberikan dukungan dan semangat dalam pekerjaan anda					
2	Atasan anda memberikan saran yang berguna agar anda dapat mengatasi kesulitan					

5. Komunikasi

NO	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Perusahaan ini prestasi karyawan selalu dinilai dengan teliti dan benar					
2	Perusahaan tempat saya bekerja selalu memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi					

C. Kepuasan Kerja (Y)

1. Gaji atau Upah

NO	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya selalu berkomunikasi dengan sesama karyawan maupun pimpinan					
2	Atasan selalu mengkomunikasikan dengan bawahan segala sesuatu yang berhubungan dengan pencapaian tugas.					
3	Hubungan kerja dengan sesama rekan kerja berjalan dengan baik					

NO	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama dalam peningkatan karir					
2	Semangat anda untuk bekerja karena terdapat banyak peluang untuk pengembangan karir anda					
3	Pada perusahaan ini terdapat jenjang karir yang jelas.					

2. Mutu Pengawasan (Supervisi)

NO	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Saya merasa cukup puas dengan kompensasi yang telah diberikan oleh perusahaan ini					
2	Besarnya gaji yang diperoleh sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan					

3. Interaksi Sosial

NO	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Rekan kerja anda bersahabat, kompeten, dan saling membantu guna mencapai kinerja yang baik					
2	Saya menikmati bekerja dengan rekan kerja saya diperusahaan ini					

4. pekerjaan itu sendiri

NO	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Pekerjaan anda saat ini dianggap menarik dan memberikan peluang untuk belajar dan menerima tanggung jawab					
2	Tantangan dalam pekerjaan dapat menimbulkan semangat kerja anda					

5. Promosi Jabatan

LAMPIRAN III

HASIL OUTPUT SPSS

Uji Reabilitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	10

Uji Reabilitas (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	11

Uji Reabilitas (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.751	11

Uji Validitas

Item-Total Statistics

Variabel	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
X1.1	112.30	48.148	.346
X1.2	111.70	47.803	.274
X1.3	111.93	51.030	390
X1.4	110.76	49.082	.502
X1.5	111.10	46.438	.419
X1.6	111.56	48.116	.327
X1.7	111.03	51.206	.423
X1.8	110.73	51.582	.422
X1.9	110.63	50.447	.504
X1.10	110.23	55.220	.363
X2.1	110.60	50.800	.414
X2.2	111.90	51.266	.530
X2.3	111.53	49.223	.329
X2.4	110.63	57.551	.679
X2.5	110.93	52.823	.337
X2.6	111.70	48.700	.421
X2.7	111.43	46.116	.449
X2.8	110.93	51.582	.422
X2.9	111.33	48.575	.662
X2.10	110.40	57.007	.491
X2.11	110.67	56.202	.444
Y1	111.80	45.545	.671
Y2	111.93	48.409	.430
Y3	111.37	50.240	.421
Y4	110.80	54.372	.351
Y5	110.60	52.593	.319
Y6	111.33	47.954	.405
Y8	111.20	48.372	.264
Y9	110.63	54.654	.416
Y10	111.00	47.448	.634

Variabel	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
X1.1	112.30	48.148	.346
X1.2	111.70	47.803	.274
X1.3	111.93	51.030	390
X1.4	110.76	49.082	.502
X1.5	111.10	46.438	.419
X1.6	111.56	48.116	.327
X1.7	111.03	51.206	.423
X1.8	110.73	51.582	.422
X1.9	110.63	50.447	.504
X1.10	110.23	55.220	.363
X2.1	110.60	50.800	.414
X2.2	111.90	51.266	.530
X2.3	111.53	49.223	.329
X2.4	110.63	57.551	.679
X2.5	110.93	52.823	.337
X2.6	111.70	48.700	.421
X2.7	111.43	46.116	.449
X2.8	110.93	51.582	.422
X2.9	111.33	48.575	.662
X2.10	110.40	57.007	.491
X2.11	110.67	56.202	.444
Y1	111.80	45.545	.671
Y2	111.93	48.409	.430
Y3	111.37	50.240	.421
Y4	110.80	54.372	.351
Y5	110.60	52.593	.319
Y6	111.33	47.954	.405
Y8	111.20	48.372	.264
Y9	110.63	54.654	.416
Y10	111.00	47.448	.634
Y11	110.87	47.982	.468

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.664[a]	.441	.419	2.77906

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.030	7.603		-.398	.692
	X1	.025	.087	.030	285	.777
	X2	1.028	.164	.665	6.285	.000

Dependent Variable: Kepuasan kerja (Y)

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	305.048	2	152.524	19.749	.000[a]
	Residual	386.159	50	7.723		
	Total	691.208	52			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y