

SKRIPSI

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE*, *JOB STRESS*,
DAN *LEARNING ORGANIZATION* TERHADAP *JOB
PERFORMANCE* DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA PERAWAT RUMAH SAKIT
WIYUNG SEJAHTERA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

YUZRIL FARIZYAL BAHARUDDIN
NPM: 19420169

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE*, *JOB STRESS*,
DAN *LEARNING ORGANIZATION* TERHADAP *JOB*
PERFORMANCE DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

Diajukan oleh:

Yuzril Farizval Baharuddin

NPM: 19420169

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dewi Nuraini, SE., M.SM

Tanggal, 23 Juli '20

KETUA PROGRAM STUDI



Dwi Indah Mustikorini, SE, MM

Tanggal, 28 Juli '20

SKRIPSI

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE*, *JOB STRESS*,
DAN *LEARNING ORGANIZATION* TERHADAP *JOB*
PERFORMANCE DENGAN *JOB SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

Diajukan Oleh:

Yuzril Farizyal Baharuddin
NPM: 19420169

SUSUNAN DEWAN PENGUJI:

Pembimbing Utama



Dewi Nuraini, SE., M.SM.

Anggota Dewan Penguji



Prof. Dr. Wahyudiono, SE., MM



Matheous Tamongsang, SE., M.Si.

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen**

Tanggal, 28 Juli '26



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM.

KETUA PROGRAM STUDI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Surabaya, 09 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Yuzril Farizyal Baharuddin

NPM: 19420169

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat akademis untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu arahan, do'a, serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Allah SWT, yang selalu memberikan kesehatan, kekuatan, kelancaran, rahmat, ridho dan kasih sayang-Nya yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dra. Ec. Pratiwi Dwi Karjati MM., CRA selaku dekan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Dwi Indah Mustikorini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Dewi Nuraini, SE., M.SM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta tenaga dalam membimbing, mengarahkan, memotivasi, memberikan saran-saran dan memberikan kemudahan selama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terutama dosen dalam Program Studi Manajemen, yang telah memberikan banyak pengarahan dan memberikan berbagai pengetahuan yang sangat berharga dan sangat bermanfaat dalam proses peningkatan pemahaman penulis.
7. Seluruh karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak membantu dan memberikan arahan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Seluruh keluarga penulis, khususnya papa tercinta, mama tercinta, serta kakak inge dan kakak riris tersayang yang terus memberikan dukungan dan motivasi, serta terus menerus mendoakan penulis agar selalu dalam lindungan allah dan dapat menyelesaikan tugas akhir ini tanpa adanya halangan dan kendala apapun.
9. Kepada diri saya sendiri yang telah mampu menempuh selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen terima kasih telah membantu dan mendukung penulis sampai bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *emotional intelligence*, *job stress*, dan *learning organization* terhadap *job performance* melalui *job satisfaction* sebagai variabel mediasi pada tenaga keperawatan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kinerja tenaga keperawatan sebagai salah satu faktor penentu kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh tenaga keperawatan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sehingga diperoleh sebanyak 127 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* dan *job performance*. *Job stress* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job satisfaction* dan *job performance*. *Learning organization* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* dan *job performance*. Selain itu, *job satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job performance*. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa *job satisfaction* mampu memediasi secara signifikan pengaruh *emotional intelligence*, *job stress*, dan *learning organization* terhadap *job performance*. Temuan penelitian ini mendukung *Job Demands-Resources Theory* yang menjelaskan bahwa sumber daya personal dan sumber daya pekerjaan dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja, sedangkan tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat menurunkan keduanya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja tenaga keperawatan.

Kata Kunci: *emotional intelligence*, *job stress*, *learning organization*, *job satisfaction*, *job performance*, tenaga keperawatan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of emotional intelligence, job stress, and learning organization on job performance through job satisfaction as a mediating variable among nursing staff at Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya. This research was motivated by the importance of improving nursing staff performance as one of the key determinants of healthcare service quality in hospitals. This study employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of all nursing staff at Wiyung Sejahtera Hospital Surabaya. The sampling technique used was purposive sampling, resulting in a total of 127 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS software. The results indicate that emotional intelligence has a positive and significant effect on both job satisfaction and job performance. Job stress has a negative and significant effect on job satisfaction and job performance. Learning organization has a positive and significant effect on job satisfaction and job performance. Furthermore, job satisfaction has a positive and significant effect on job performance. The indirect effect analysis reveals that job satisfaction significantly mediates the relationships between emotional intelligence, job stress, and learning organization with job performance. These findings support the Job Demands-Resources Theory, which explains that personal resources and job resources can enhance job satisfaction and job performance, whereas excessive job demands may reduce both outcomes. This study is expected to contribute theoretically to the development of human resource management literature and provide practical implications for hospital management in improving nursing staff satisfaction and performance.

Keywords: *emotional intelligence, job stress, learning organization, job satisfaction, job performance, nursing staff.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	20
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	23
2.1.1 <i>Job Demands-Resources Theory (JD-R Theory)</i>	23
2.1.2 <i>Emotional Intelligence</i>	25
2.1.2.1 Pengertian <i>Emotional Intelligence</i>	25
2.1.2.2 Indikator <i>Emotional Intelligence</i>	26
2.1.3 <i>Job Stress</i>	28
2.1.3.1 Pengertian <i>Job Stress</i>	28
2.1.3.2 Indikator <i>Job Stress</i>	30
2.1.4 <i>Learning Organization</i>	31
2.1.4.1 Pengertian <i>Learning Organization</i>	31
2.1.4.2 Indikator <i>Learning Organization</i>	33
2.1.5 <i>Job Satisfaction</i>	35
2.1.5.1 Pengertian <i>Job Satisfaction</i>	35

2.1.5.2 Indikator <i>Job Satisfaction</i>	37
2.1.6 <i>Job Performance</i>	39
2.1.6.1 Pengertian <i>Job Performance</i>	39
2.1.6.2 Indikator <i>Job Performance</i>	41
2.2 Penelitian Sebelumnya	48
2.3 Pengembangan Hipotesis	50
2.3.1 Hubungan <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	50
2.3.2 Hubungan <i>Job Stress</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	52
2.3.3 Hubungan <i>Learning Organization</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	53
2.3.4 Hubungan <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Job Performance</i>	55
2.3.5 Hubungan <i>Job Stress</i> terhadap <i>Job Performance</i>	56
2.3.6 Hubungan <i>Learning Organization</i> terhadap <i>Job Performance</i>	58
2.3.7 Hubungan <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Job Performance</i>	59
2.3.8 Hubungan <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Job Satisfaction</i>	60
2.3.9 Hubungan <i>Job Stress</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Job</i> <i>Satisfaction</i>	62
2.3.10 Hubungan <i>Learning Organization</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Job Satisfaction</i>	64
2.4 Kerangka Berfikir	66
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	67
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	68
3.3 Identifikasi Variabel	69
3.4 Definisi Operasional Variabel	70
3.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian	72
3.5.1 Jenis Data	72
3.5.2 Sumber Data	72
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	73
3.7 Teknik Analisis Data	74
3.7.1 Analisis Deskriptif	74

3.7.2 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	74
3.7.2.1 Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	75
3.7.2.2 Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	76
3.7.2.3 Uji Reliabilitas.....	77
3.7.3 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	77
3.7.3.1 Uji R-Square (R^2)	78
3.7.3.2 Uji <i>Path Coefficient</i>	78
3.7.3.3 Uji Mediasi (<i>Indirect Effect</i>).....	79
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Objek Penelitian	81
4.1.1 Profil Perusahaan	81
4.1.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.....	82
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	88
4.2.1 Karakteristik Responden.....	89
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	96
4.3 Hasil Analisis Data.....	108
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	108
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	112
4.3.2.1 Uji R-Square (R^2)	113
4.3.2.2 Uji Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>).....	114
4.3.2.3 Uji Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	117
4.4 Pembahasan.....	119
4.4.1 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	119
4.4.2 Pengaruh <i>Job Stress</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	122
4.4.3 Pengaruh <i>Learning Organization</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	124
4.4.4 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Job Performance</i>	127
4.4.5 Pengaruh <i>Job Stress</i> terhadap <i>Job Performance</i>	129
4.4.6 Pengaruh <i>Learning Organization</i> terhadap <i>Job Performance</i>	132
4.4.7 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Job Performance</i>	134
4.4.8 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Job Satisfaction</i>	137

4.4.9 Pengaruh <i>Job Stress</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Job Satisfaction</i>	140
4.4.10 Pengaruh <i>Learning Organization</i> terhadap <i>Job Performance</i> melalui <i>Job Satisfaction</i>	142
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	146
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	148
5.3 Saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA	152

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Skala	71
Tabel 3.2 Skala Likert	74
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Seleksi Kuesioner Penelitian.....	89
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	91
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	92
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Pekerjaan.....	93
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	94
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	95
Tabel 4.8 Skala Interval	97
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Emotional Intelligence</i> (X ₁)	97
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Job Stress</i> (X ₂).....	99
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Learning Organization</i> (X ₃)	101
Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Job Satisfaction</i> (Z)	103
Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Job Performance</i> (Y).....	106
Tabel 4.14 Validitas Konvergen dengan <i>Outer Loading</i>	109
Tabel 4.15 Validitas Konvergen dengan <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	110
Tabel 4.16 Uji Validitas Diskriminan	111
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Konstruk	112
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi	114
Tabel 4.19 Uji Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	115
Tabel 4.20 Uji Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis	66
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	159
Lampiran 2 Data Tabulasi Penelitian.....	164
Lampiran 3 Hasil Olah Data SPSS.....	181
Lampiran 4 Hasil Olah Data Smart PLS 4	188