

**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PIZZA HUT PTC MALL PALEMBANG**



**Skripsi**

**Nama : Shintia Anisha**

**Nim : 212019335**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2023**

**PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PIZZA HUT PTC MALL PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada  
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Shintia Anisha**

**NIM : 212019335**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2023**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shintia Anisha  
NIM : 212019335  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2023



Shintia Anisha

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

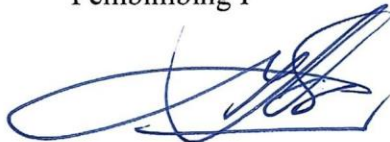
**TANDA PENGESAHAN USULAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Konflik Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja  
Karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang  
Nama : Shintia Anisha  
NIM : 212019335  
Fakultas : Ekonomi  
Prodi : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal Februari 2023

Pembimbing I



Dr.H.M. Idris, SE, M.Si

NIDN : 0213106001

Pembimbing II



Wani Fitriah, SE, M.Si

NIDN : 0228016501

Mengetahui,

Dekan

b.Ketua, Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, SE, M.Si

NIDN : 0229057501

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri.**

**( QS. Al-Isra : 7 )**

**Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang.**

**( Ir. Soekarno )**

### **PERSEMBAHAN :**

- 1. Kepada kedua orang tuaku tercinta, Ayahku Herman dan Ibuku Mami Erawati**
- 2. Kepada Adikku Muhammad Aqso**
- 3. Keluarga besarku**

## PRAKATA



### *Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh*

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul "**Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang**" dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini adalah menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan terkhusus kepada kedua orang tua, Ayahku Herman dan Ibuku Mami Erawati serta Adikku Muhammad Aqso yang memiliki peran penting dalam perjalanan hidup penulis dan berada dalam mendidik, mendoakan, memberikan dorongan motivasi, serta selalu ada disetiap masalah yang dihadapi penulis. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kedua orang tua yang paling baik didunia serta keluar besar yang selalu mendukung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan, hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak,

maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang
2. Bapak Yudha Mahrom DS,S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E.,M.Si dan Bapak Mister Candra, S.Pd.,M.Si selaku ketua dan wakil Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Dr. H. M. Idris, SE. M.Si dan Ibu Wani Fitriah, SE, M.Si selaku dosen Pembimbing I dan dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran membimbing dan memberikan arahan dan masukan yang sangat berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Kepada para responden yang telah bersedia menyediakan waktunya untuk ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ayahku tercinta Herman dan Ibuku Mami Erawati serta Adikku Muhammad Aqso yang tak henti-hentinya mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Terima kasih kepada Kgs M Sulaiman Putra Salka yang selalu memberi support maupun semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada sahabat sahabat terbaikku Dela, Tiara, Paiza, Carin, Delsa, Ibel, dan Sisi yang selalu memberikan suport

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

***Billahi Fii Sabbil Haq, Fastabikul Khairot***

***Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wa Barokatuh.***

Palembang, Februari 2023

Shintia Anisha



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Sebelumnya .....	18
C. Kerangka Pemikiran .....	24
D. Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Lokasi Penelitian .....	30
C. Operasionalisasi Variabel .....	31
D. Populasi dan Sampling .....	31
E. Data Yang Diperlukan .....	33
F. Metode Pengumpulan Data.....	34
G. Analisis Data Dan Teknis Analisis.....	35

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil..... 42  
B. Pembahasan..... 57

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan ..... 66  
B. Saran ..... 66

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 68

**LAMPIRAN** ..... 70

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Target dan Realisasi .....	3
Tabel I.2 Hasil Prariset.....	4
Tabel III.1 Devinisi Operasional Variabel .....	31
Tabel III.2 Populasi dan Sampel.....	33
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas .....	45
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel IV.3 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	47
Tabel IV.4 Karakteristik Responden .....	47
Tabel IV.5 Kinerja Karyawan (Y) .....	48
Tabel IV.6 Konflik Kerja (X1).....	50
Tabel IV.7 Stres Kerja (X2) .....	52
Tabel IV.8 Hasil Analisis Linier Berganda.....	54
Tabel IV.9 Hasil Uji F.....	56
Tabel IV.10 Hasil Uji t.....	57
Tabel IV.11 Uji Koefisien Determinasi .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian .....	70
Lampiran 2 Daftar Pernyataan.....	71
Lampiran 3 Tabulasi .....	73
Lampiran 4 Distribusi Jawaban Responden .....	75
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80
Lampiran 6 Hasil Uji F, Uji t, Uji R, dan Koefisien Determinasi .....	82
Lampiran 7 Tabel R .....	83
Lampiran 8 Tabel t.....	84
Lampiran 9 Tabel F.....	86

## **ABSTRAK**

### **Shintia Anisha/212019335/Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang secara simultan dan parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 55 karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang dan sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 50 responden. Metode dalam penelitian ini yaitu kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner (angket). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, uji F, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil Regresi Linier Berganda, menunjukkan bahwa konflik kerja dan stres kerja bernilai positif artinya konflik kerja dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ada pengaruh signifikan Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap kinerja Karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang. Secara parsial terbukti ada pengaruh signifikan Konflik Kerja terhadap kinerja Karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang, ada pengaruh signifikan Stres Kerja terhadap kinerja Karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang. Hasil Koefisien Determinasi variabel konflik kerja dan stres kerja mampu menjelaskan perubahan terhadap kinerja Karyawan sebesar 72,4% sedangkan sisanya 27,6% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam analisis penelitian ini.

**Kata Kunci : Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Kinerja Karyawan**

## **ABSTRACT**

***Shintia Anisha/212019335/The Effect of Work Conflict and Work Stress on Employee Performance of Pizza Hut PTC Mall Palembang.***

*This study aims to determine the effect of Work Conflict and Work Stress on the Performance of Pizza Hut PTC Mall Palembang Employees simultaneously and partially. The type of research used in this study is associative. The population used in this study amounted to 55 employees of Pizza Hut PTC Mall Palembang and the sample taken in this study amounted to 50 respondents. The methods in this study are qualitative and quantitative. The data collection technique used in this study was questionnaire (questionnaire). The analytical techniques used in this study are multiple linear regression analysis, hypothesis test, F test, t test, and coefficient of determination. The results of Multiple Linear Regression, show that work conflict and work stress are positive, meaning that work conflict and work stress have a positive effect on the performance of Pizza Hut PTC Mall Palembang employees. The results showed that simultaneously there was a significant influence of Work Conflict and Work Stress on the performance of PTC Mall Palembang Pizza Hut Employees. Partially proven there is a significant influence of Work Conflict on the performance of Pizza Hut PTC Mall Palembang Employees, there is a significant influence of Work Stress on the performance of Pizza Hut PTC Mall Palembang Employees. The results of the Coefficient of Determination of the variables of work conflict and work stress were able to explain changes in employee performance by 72.4% while the remaining 27.6% were explained by other variables that was not included in the analysis of this study.*

***Keywords : Work Conflict, Work Stress, and Employee Performance***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor utama yang sangat penting dalam mengelola suatu organisasi. Meskipun suatu organisasi memiliki sarana dan prasarana yang baik, namun jika tidak memiliki SDM yang berkompeten maka akan sulit bagi organisasi untuk bersaing dengan kompetitor.

Menurut Sutrisno (2015:5) menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan bidang strategi dan organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Menurut Afandi (2018:83) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Sunyoto (2015:219) Konflik adalah ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara Bersama-sama atau menjalankan kegiatan Bersama-

sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. Anggota-anggota organisasi yang mengalami ketidaksepakatan tersebut mencoba untuk menjelaskan sudut persoalan dari pandangan mereka. Perlu disadari bahwa konflik berbeda dengan persaingan.

Menurut Sunyoto (2015:216) Stress adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Stress bukanlah sesuatu yang aneh atau yang tidak berkaitan dengan keadaan normal yang terjadi pada orang yang normal atau tidak semua stres bersifat negatif. Stres yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan memengaruhi kinerja dan kepuasan kerjanya. Sehingga manajemen perlu untuk meningkatkan mutu lingkungan organisasional bagi karyawan. Dengan menuruni stres yang dialami karyawan tentu juga akan meningkatkan Kesehatan dalam organisasi.

Pizza Hut adalah perusahaan publik yang bergerak dalam bidang ritel makanan cepat saji, di dikelola oleh PT Sari Melati Kencana Tbk. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 16 Desember 1987. Pizza Hut PTC Mall terletak di Jl. R.Sukanto No.8A PTC Mall Ground Floor No.FF 36-40, 8 Ilir, kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30114.



**Tabel 1.1**  
**Target dan Realisasi**  
**Hasil Pelaksanaan Kerja Karyawan Terhadap Penjualan**  
**Pizza Hut PTC Mall Palembang**  
**Tahun 2017-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Target Penjualan</b>	<b>Realisasi (Pencapaian)</b>	<b>Presentase (Pencapaian)</b>	<b>Presentase Belum Tercapai</b>
<b>2017</b>	Rp. 12.560.000.000	Rp. 10.045.351.020	80%	20%
<b>2018</b>	Rp. 12.940.000.000	Rp. 10.443.215.182	81%	19%
<b>2019</b>	Rp. 13.382.000.000	Rp. 11.360.432.050	85%	15%
<b>2020</b>	Rp. 10.370.000.000	Rp. 8.666.015.811	84%	16%
<b>2021</b>	Rp. 9.485.000.000	Rp. 7.825.663.866	83%	17%

Sumber : Pizza Hut PTC Mall Palembang, 2022

Pada Tabel 1.1 Pizza Hut PTC Mall Palembang tidak memenuhi target pada setiap tahunnya dan mengalami penurunan penjualan pada tahun 2020 dan 2021 . Hal ini menandakan bahwa kinerja karyawan mengalami penurunan yang berpengaruh terhadap perusahaan.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa karyawan terdapat beberapa permasalahan yang ada, seperti kurang kerja sama tim yang baik, sering terjadinya konflik antar karyawan dimana sesama rekan kerja sering terjadi pertengkarang dikarenakan bedanya tujuan, persepsi, dan saling betergantungan tugas yang bisa menimbulkan konflik kerja pada karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang.

Fenomena-fenomena yang sering terjadi juga adalah jam kerja yang melampaui batas prosedur perusahaan , dimana karyawan selalu pulang kerja lewat dari waktu yang ditentukan yang membuat karyawan kurangnya

waktu Bersama keluarga dan bisa menyebabkan kelelahan dan yang dapat menyebabkan karyawan jatuh sakit, hal ini bisa mengakibatkan terjadinya stres kerja pada karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang.

Hasil penyebaran kuesioner Prariset, terdapat hasil sebagai berikut :

**Tabel I.2**  
**Hasil Prariset Pizza Hut PTC Mall Palembang**

No	Pernyataan	Jumlah Karyawan Setuju	Jumlah Karyawa Tidak Setuju
1.	Pizza Hut PTC Mall Palembang sudah mencapai target penjualan	4	26
2.	Karyawanan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang di tentukan	14	16
3.	Komunikasi antar karyawan berjalan dengan baik	11	19
4.	Karyawan senang berkomunikasi dengan rekan kerja	12	18
5.	Karyawan memiliki tujuan yang sama	14	16
6.	Karyawan menyelesaikan tugasnya sendiri	9	21
7.	Tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan karyawan	10	20
8.	Tuntunan pekerjaan yang harus menyampingkan keluarga	15	15
9.	Rekan kerja selalu bersikap baik	11	19

Sumber : Kuesioner Prariset, 2022

Tabel I.2 terdapat Fenomena dimana karyawan masih banyak yang tidak senang berkomunikasi dengan sesama rekan kerja, karyawan masih mempunyai tujuan yang berbeda sesama rekan kerja , serta karyawan yang

masih banyak ketergantungan tugas kepada karyawan lain sehingga menimbulkan interdependensi aktivitas kerja, dimana fenomena-fenomena ini dapat menyebabkan Konflik kerja.

Fenomena tuntutan tugas yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan karyawan, dan jam bekerja yang melampaui batas prosedur perusahaan yang membuat karyawan pulang bekerja tidak sesuai waktunya sehingga karyawan kurang menghabiskan waktu Bersama keluarga, serta sikap rekan kerja yang kurang baik menciptakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain , maka dari fenomena tersebut menyebabkan timbulnya stress kerja pada karyawan.

Fenomena-fenomena tersebut dimana konflik kerja dan stres kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan , yang menyebabkan kinerja karyawan menurun, hal ini berpengaruh terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dilakukan penelitian dengan judul Pengaruh Konflik kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang.

**B. Rumusan Masalah**

1. Adakah pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang?
2. Adakah pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang?
3. Adakah pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap kinerja karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Pizza Hut PTC Mall Palembang.

**D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi penulis  
Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam menerapkan ilmu sumber daya manusia, dan bahan pengembangan ilmu bagi penulis dalam memecahkan suatu masalah.

## 2. Manfaat bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan informasi kepada Pizza Hut PTC Mall Palembang, dalam kaitannya dengan pengaruh kinerja karyawan.

## 3. Manfaat bagi almamater

Hasil penelitian ini sekiranya bisa dipergunakan untuk membangun karakter yang berkualitas dan menambah referensi untuk peneliti selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Riau: Zanafa Publishing.
- Amalia, R. (2020). Pengaruh lingkungan kerja fisik dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada pizza hut ciliwung malang.
- Asiati, D. I., Fitriah, W., Safitri, E., & Choiriyah. (2019). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Palembang: Neor Fikri.
- Avrilia, M. D., & Rosita, N. H. (2016). Pengaruh Stres Kerja (Job Stress) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3(2).
- Fitriana, R. Y. (2013). Persepsi Insentif dengan Konflik Kerja Karyawan Perusahaan Roti Salwa Trenggalek. *ejournal umm*, vol 1(1).
- Fitriany, A. (2021). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pizza Hut Jambi Prima Mall Cabang Kota Jambi.
- Hamali, A. Y. (2017). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Caps Publishing.
- Handoko, H. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogya.
- Ismainar, H. (2018). *Manajemen Unit Kerja*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Kani, P. M. (2017). Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Pada Karyawan Lapak Pizza Hut Ciliwung Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kholilah. (2018). *Perilaku Organisasi*. Palembang: CV.Amanah.
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Yogyakarta: Rosda.
- Nur, W. (2019). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Domino's Pizza Jakarta Indonesia.
- Priansa, D. J. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Perilaku Organisasi*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

- Sari, M. (2021). Pengaruh Kemampuan Kerja, Beban Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Sari Melati Kencana Pizza Hut Demang Palembang.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan SUMBER DAYA MANUSIA*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Sutrisno, E. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Vanchapo, A. R. (2020). *Beban Kerja dan Stres Kerja*. Jawa Timur: Qiara Media.