

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan pada penelitian ini secara umum, implikasi manajerial, keterbatasan yang ada pada penelitian ini dan saran dari peneliti.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Surface acting berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.
2. Deep acting berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stress kerja.
3. Suppressing negative emotion memediasi pengaruh surface acting terhadap stress kerja.
4. Expressing positive emotion memediasi pengaruh deep acting terhadap stress kerja.

#### **5.2 Implikasi Manajerial**

Penelitian ini dilakukan di MacMohan Fashion cabang Surakarta pada 97 karyawan garis depan. Penelitian ini dilakukan dengan berfokus pada stress kerja yang dimiliki oleh karyawan garis depan dalam menangani konsumen berdasarkan emotional labor dan *emotional display*. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan yaitu, *emotional display* memediasi pengaruh *emotional labor* dengan stress kerja pada karyawan garis depan MacMohan Fashion. Berdasarkan hasil tersebut perusahaan perlu memperhatikan aspek-aspek yang menyebabkan stress kerja di perusahaan

menjadi meningkat, berdasarkan hasil yang diperoleh stress kerja di MacMohan Fashion berada pada kategori rendah sehingga perlu untuk dipertahankan agar tidak meningkat, alasan mengapa stress kerja dari karyawan MacMohan Fashion berada di kategori rendah berdasarkan data identitas responden, karyawan MacMohan Fashion didominasi oleh karyawan dengan jabatan sebagai staff. Jabatan sebagai staff bisa dikatakan memiliki tanggung jawab sebesar posisi yang lain seperti manajer, supervisor, dll. hal tersebut menyebabkan karyawan tidak memiliki beban kerja yang terlalu tinggi sehingga angka stress tetap dalam kategori yang rendah. Stress yang rendah juga didukung oleh data karakteristik karyawan dimana mayoritas karyawan bekerja lebih dari 3 tahun yang menunjukkan adaptasi yang sudah lama dari para karyawan sehingga stress kerja yang diakibatkan dari emotional labor sudah tidak menjadi hambatan karena lamanya adaptasi yang sudah dilakukan karyawan lama MacMohan. Bentuk stress yang dialami karyawan berupa, *burnout* yang merupakan dampak dari tekanan dan tuntutan yang dimiliki karyawan secara berlebihan sehingga menyebabkan kehilangan kemampuan karyawan dalam mengelola emosi dan kontrol diri pada pekerjaannya. Selain burnout contoh stress yang dialami karyawan yang diakibatkan dari emotional labor adalah merasa cemas, mudah tersinggung, depresi, apatis, hingga kehilangan minat dalam pekerjaan.

Implikasi yang sesuai dengan hasil penelitian ini, salah satu cara dalam mempertahankan stress kerja agar berada pada posisi terendah adalah dengan memberikan feedback positif pada kinerja yang telah diberikan karyawan yang dapat

berupa gaji atau hiburan kepada karyawan dalam rangka menurunkan/mempertahankan stress kerja agar rendah. Dalam penelitian ini, *emotional labor* dan *emotional display* yang memiliki pengaruh terhadap stress kerja itu sendiri maka karyawan dapat menurunkan stress kerja yang dimiliki. Peningkatan stress kerja identik dengan tingginya *surface acting* yang dimediasi oleh kondisi dimana karyawan menutupi emosi negatifnya (*suppressing negative emotion*) sedangkan *deep acting* dan *expressing positive emotions* memiliki pengaruh dengan tingkat stress yang rendah. Piknik dan kenaikan gaji merupakan salah satu metode yang bisa diterapkan dalam mempertahankan emosi positif pada karyawan di dalam pekerjaannya. Salah satu bentuk pengoptimalan emosi yang dimiliki karyawan pada perusahaan atau pekerjaan yang dilakukan, perusahaan dapat memberikan bentuk suasana baru di dalam pekerjaan yang dapat mengontrol emosi positif di dalam pekerjaan karena suasana yang nyaman dalam bekerja.

Untuk meningkatkan *deep acting* yang merupakan kemampuan karyawan dalam mengeluarkan emosi secara terbuka sesuai suasana hati serta meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengekspresikan emosi positifnya dalam pekerjaan karyawan adalah dengan memberikan pelatihan atau diklat yang bertujuan untuk membantu para karyawan di garis depan dalam mengontrol emosi mereka saat sedang bekerja, adapun perusahaan dapat memberikan pengakuan/apresiasi serta dukungan psikologis dari perusahaan dengan memberikan pendampingan/coaching serta mentoring pada karyawan sehingga karyawan dapat lebih mudah mengenali emosi

yang dimiliki dan memaksimalkan emotional labor pada pekerjaan karyawan garis depan. Pada karyawan sendiri memunculkan emosi positif ataupun deep acting dapat dilakukan dengan menyadari sendiri emosi yang dimiliki sewaktu bekerja, serta mengembangkan diri dengan melakukan evaluasi terhadap pekerjaan dan emotional labor yang dimiliki. Dengan demikian, karyawan diharapkan lebih mampu untuk mengekspresikan emosi positifnya (*expressing positive emotions*) dibandingkan dengan menekan emosi negatif (*suppressing negative emotion*) sehingga mengurangi potensi terjadinya stress pada karyawan.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan, oleh karena itu berikut adalah batasan penelitian tersebut:

1. Responden pada penelitian ini kurang bervariasi karena sampel pada penelitian ini hanya pada karyawan garis depan MacMohan cabang Surakarta.
2. Penelitian ini belum dapat digunakan secara luas karena objek penelitian hanya berfokus pada satu perusahaan saja.

### **5.4 Saran Bagi Penelitian**

Selanjutnya Berdasarkan keterbatasan penelitian yang ada, maka peneliti dapat memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk peneliti selanjutnya. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah jumlah sampel dan populasi yang bukan hanya dari MacMohan cabang Surakarta saja, namun penelitian selanjutnya diharapkan untuk meneliti perusahaan-perusahaan lain yang menerapkan prinsip

*emotional labor* dalam keberlangsungannya seperti bisnis perhotelan dan pariwisata, rumah sakit, *customer service bank*, dll. Dengan demikian, hasil yang didapatkan tidak hanya tertuju pada satu bidang bisnis saja, melainkan dapat menjelaskan keadaan secara umum di berbagai aspek bisnis yang menerapkan prinsip manajemen emosi atau *emotional labor*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Albertus Krisna Adhika Prabowo, E. M. (2021). Hubungan Antara Emotional Labor Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Pt. Merapi Adhikari Pratama Yogyakarta. *Jurnal Empati, Volume 10(5)*, 340-345.
- Andi Hendrawan, H. S. (2020). Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kreativitas Pada Tenaga Kerjapada Umkm Di Wilayah Bantarsari Kabupaten Cilacap. *Amanu: 3 (1)*, 55-72.
- Andriyani, J. (2019). Strategi Coping Stres Dalam Mengatasi Problema Psikologis . *Jurnal At-Taujih: Vol. 2 (2)*, 37-55.
- Asmadhini H. Rahmah, F. W. (2021). Analisis Faktor Penyebab Stres Kerja Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Swasta Kota Samarinda Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Volume 11 (2)*, 225-236.
- Biyanto Daru Wicaksono, S. R. (2019). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat Sistem Informasi Dan Transformasi Digital Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (Jmo), Vol. 10 No. 2*, 133-146.

- Dwi Pangestika Rahayu, N. F. (2019). Hubungan Antara Regulasi Emosi Dengan Burnout Pada Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Daerah (Rsjd) Dr Amino Gondohutomo Semarang. *Jurnal Empati* 8 (2), 19-25.
- Faradina Restuning Palupi, A. R. (2018). Hubungan Antara Perceived Organizational Support Dengan Emotional Labor Pada Karyawan Dengan Jabatan Account Manager Di Pt. X Kota Jakarta. *Jurnal Empati*., Volume 7 (4), 43-50.
- Fatmawaty, S. H. (2021). Pengaruh Emotional Labor Dan Psychological Well-Being Pada Perawat Rumah Sakit Kota Makassar. *Jurnal Psikologi Karakter*, 1 (2), 60 – 67.
- Hari Sucahyowati, A. H. (2020). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Mk Semarang. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim: Volume 2 No.2*, 9-16.
- Irhamna Putri, F. (2021). Pengaruh Surface Acting Terhadap Ketidakhadiran Dengan Surface Acting Self-Efficacy Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Perawat Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Di Kota Meulaboh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Vol. 3, (2)*, 111-122.
- Kevin Frangky Iskandar, W. J. (2019). Analisis Keterlibatan Kerja, Kualitas Kehidupan Kerja, Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Air Manado. *Jurnal Emba Vol.7 (3)*, 2821 – 2830.

- Khoiriyah, D. &. (2015). Peran Emosi Positif Pada Guru Slb Tunagrahita. *Psikologika*, 20 (1), 1-19.
- Roozeboom, M. C. (2020). Decreasing Employees' Work Stress By A Participatory, Organizational Level Work Stress Prevention Approach: A Multiple-Case Study In Primary Education. . *Bmc Public Health*, 20, 1-16. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-08698-2>
- Sowanya Ardi Prahara, S. H. (2019). Budaya Organisasi Dengan Work Engagement Pada Karyawan. *Rap (Riset Aktual Psikologi): Vol. 10 No. 2*, 232-244.
- Sri Hartini, M. C. (2020). Job Satisfaction Judging From The Emotional Labor. *Tazkiya: 8(2)*, 139-145.
- Vinca Regina Letsoin, S. L. (2020). Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Loyalitas Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan. *Dimensi, Vol. 9, No. 1*, 17-34.
- Windy Putri Arianti<sup>1</sup>, M. H. (2020). Pengaruh Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Employee Engagement Di Perwiratama Group. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan Volume 13 (1)*, 31-48.
- Wu, X. &. (2017). The Relationship Between Customer Orientation, Emotional Labour And Job Burnout. *Journal Of Chinese Human Resources Management*, 8(2), 54–76. <https://doi.org/10.1108/jchrm-03-2017-0005>.



Yesika Oktavia Sihotang, D. A. (2019). Hubungan Antara Hardiness Dengan Emotional Labor Pada Guru Sekolah Luar Biasa (Slb) Di Kota Semarang .  
*Jurnal Empati, Volume 8 (4), 77-84.*



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuisisioner

#### Engagement

Memakai skala UWES yang disusun oleh Wilmar Schaufeli & Arnold Bakker (2004)

No.	Variabel	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
-----	----------	------------	-----	----	---	----

#### Stress

Diambil dari Jurnal The Effect of Emotional Labor of College Administrative Service Workers on Job Attitudes: Mediating Effect of Emotional Labor on Trust and Organizational Commitment Oleh Sang-Lin Han.

No.	Variabel	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Job Stress	<i>I have a lot of work and I am always pressed for time while working.</i> Saya memiliki banyak pekerjaan dan merasa tertekan saat bekerja				
2		<i>My workload has increased significantly.</i> Saya merasa pekerjaan saya terus bertambah				
3		<i>The work currently under my charge working on does not seem to fit well with my aptitude.</i> Pekerjaan yang saat ini saya lakukan tidak cocok dengan bakat saya.				
4		<i>My work is not interesting and there is no new change.</i> Pekerjaan saya tidak menarik dan tidak ada sesuatu yang baru				
5		<i>My opinions are respected in many cases.</i> pendapat saya di terima di tempat kerja				
6		<i>I have to work with ambiguous instructions or commands in many cases.</i> Saya sering menerima perintah yang tidak jelas saat bekerja				
7		<i>Sometimes, I have to perform tasks against my judgment.</i> Terkadang, saya harus melakukan tugas yang tidak sesuai dengan pendapat saya.				

8		<i>I sometimes have to perform tasks without the support of appropriate human and material resources.</i> Saya terkadang harus melakukan tugas tanpa rekan kerja dan dukungan material yang sesuai				
9		<i>Sometimes, tasks beyond my capability are given to me.</i> Terkadang ada tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan saya				
10		<i>My role is quite ambiguous.</i> Posisi saya dalam pekerjaan saya tidak jelas				
11		<i>My job makes me perform tasks against my values.</i> Pekerjaan saya mengharuskan saya melakukan tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan saya				
12		<i>My workplace promotion policy ensures fair compensations for tasks performed.</i> Kebijakan di tempat kerja saya memastikan memberikan imbalan yang adil untuk pekerjaan yang dilakukan.				

### Skala Emotional Labor

Skala ini diambil dari jurnal berjudul Psychometric Properties of the Emotional Labor Scale in a Turkish Sample of School Administrators oleh Erkan KIRAL

No.	Variabel	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	Surface Acting	<i>I fake a good mood when interacting with people around me at work.</i> Saya berpura-pura bahagia saat bekerja				
2		<i>I fake the emotions when dealing with people around me at work.</i> Saya menyembunyikan emosi asli saya saat berinteraksi dengan orang lain di tempat kerja				
3		<i>I put on a mask to express the right emotions at work.</i> Saya menutupi emosi asli saya sesuai tuntutan pekerjaan				
4		<i>I behave in a way that differs from how I really feel at work.</i> Saya bersikap berbeda dari apa yang sebenarnya saya rasakan di tempat kerja				
5		<i>I put on an act in order to deal with people around me in an appropriate way at work.</i>				

		Saya bersikap sesuai dengan apa yang harusnya saya lakukan di tempat kerja				
6		<i>I do not include my emotions in my relationships with those around me at work.</i>				
7		Saya tidak melibatkan emosi saya dalam berhubungan dengan rekan kerja				
8		<i>I display emotions I am not actually feeling at work.</i>				
9		Saya menunjukkan emosi yang sebenarnya tidak saya rasakan saat bekerja				
10		<i>I have to cover up my true feelings when dealing with people around me at work.</i>				
10	Deep Acting	<i>When dealing with people around me at work, I attempt to create certain emotions in myself that present the image required by my job.</i>				
11		Ketika berhubungan dengan orang-orang di tempat kerja, saya berusaha menampilkan sikap dan emosi yang dibutuhkan dalam pekerjaan saya.				
11		<i>I try to talk myself out of negative feelings that I have while helping people around me at work.</i>				
12		Saya berusaha untuk tidak menunjukkan emosi negatif saat membantu seseorang di tempat kerja				
12		<i>When getting ready to go to work, I tell myself that I am going to have a good day.</i>				
13	Saat hendak berangkat kerja, saya meyakini bahwa hari ini saya akan mengalami hari yang baik					
13		<i>I try to actually experience the emotions that I must show when interacting with people around me at work.</i>				
14		Saya berusaha untuk benar-benar merasakan emosi yang dibutuhkan saat berhubungan dengan orang-orang di tempat kerja				
14		<i>I have to concentrate more on my behavior when I display an emotion that I don't actually feel to people around me at work.</i>				
		Saya harus lebih fokus pada perilaku saya ketika saya menunjukkan emosi yang sebenarnya tidak saya rasakan kepada orang-orang di sekitar saya di tempat kerja.				

### Emotional Display

Pada suppressing negative emotion menggunakan Emotion Regulation Questionnaire (ERQ) yang disusun oleh Gross & John (2003). Sedangkan pada expressing positif emotion menggunakan PES yang disusun oleh Erkan KIRAL (2001)

No.	Variabel	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1	suppressing negative emotions	<i>When I want to feel more positive emotion (such as joy or amusement), I change what I'm thinking about.</i> Saat saya ingin merasakan lebih bahagia. Saya berusaha berpikir positif saya agar dapat lebih bahagia				
2		<i>I keep my emotions to myself.</i> saya tidak menunjukkan emosi saya kepada orang lain				
3		<i>When I want to feel less negative emotion (such as sadness or anger), I change what I'm thinking about.</i> Saat saya merasa sedih, marah, dll., saya berusaha berpikir positif agar dapat dapat mengurangi perasaan negatif tersebut				
4		<i>When I am feeling positive emotions, I am careful not to express them.</i> Saat saya sedang berada dalam mood yang baik, saya berusaha untuk tidak menunjukkannya				
5		<i>When I'm faced with a stressful situation, I make myself think about it in a way that helps me stay calm.</i> Saat saya berada dalam situasi tertekan, saya tetap berfikir tenang dalam menghadapinya.				
6		<i>I control my emotions by not expressing them.</i> Saya mengontrol emosi saya dengan tidak menunjukkannya				
7		<i>When I want to feel more positive emotion, I change the way I'm thinking about the situation.</i> Saat saya ingin merasakan emosi yang baik (senang/bahagia), saya membayangkan tentang situasi yang membuat saya bahagia				
8		<i>I control my emotions by changing the way I think about the situation I'm in.</i> Saya mengontrol emosi saya dengan cara merubah cara berfikir saya tentang situasi tersebut				
9		<i>When I am feeling negative emotions, I make sure not to express them.</i> Saat saya sedang dalam emosi atau mood yang buruk saya berusaha untuk tidak menunjukkannya				

10		<p><i>When I want to feel less negative emotion, I change the way I'm thinking about the situation.</i>  <b>Saat saya ingin mengurangi perasaan buruk yang saya alami, saya berusaha untuk mengubah pola pikir saya tentang situasi yang terjadi</b></p>				
11	expressing positive emotions	<p><i>Find it difficult showing people that I care about them. (reverse)</i>  <b>Saya merasa kesulitan untuk menunjukkan rasa peduli saya dengan orang lain</b></p>				
12		<p><i>Express my affection physically.</i>  <b>Saya menunjukkan kasih sayang secara fisik (gerak tubuh)</b></p>				
13		<p><i>Have difficulty showing affection. (reverse)</i>  <b>Saya sulit untuk menunjukkan kasih sayang saya kepada orang lain</b></p>				
14		<p><i>Hug my close friends.</i>  <b>Saya mudah mengekspresikan perasaan saya pada teman dekat saya</b></p>				
15		<p><i>Have a subdued laugh. (reverse)</i>  <b>Saya mengecilkan suara saya saat tertawa</b></p>				
16		<p><i>Laugh out loud if something is funny.</i>  <b>Saya mudah tertawa jika ada sesuatu yang lucu</b></p>				
17		<p><i>Have a quiet laugh. (reverse)</i>  <b>saya tertawa dengan suara pelan</b></p>				
18		<p><i>Keep my happy feelings to myself. (reverse)</i>  <b>Saya berusaha tetap bahagia untuk kebaikan saya sendiri</b></p>				
19		<p><i>Show my feelings when I'm happy.</i>  <b>Saya menunjukkan perasaan saya saat bahagia</b></p>				
20		<p><i>Express my happiness in a childlike manner.</i>  <b>Saya menunjukkan kebahagiaan saya secara kekanak-kanakan.</b></p>				









75	L	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46
76	L	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
77	L	3	3	1	3	1	2	2	1	2	2	4	4	3	38
78	L	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	38
79	L	3	2	4	4	3	3	4	1	2	3	1	4	1	32
80	P	1	2	4	4	3	2	1	3	2	1	3	2	3	30
81	L	1	3	3	4	3	2	2	1	2	2	2	1	1	26
82	P	1	3	4	2	4	2	2	3	2	2	2	1	2	24
83	P	1	4	3	4	3	4	3	3	1	2	4	4	3	38
84	L	1	1	2	4	4	3	2	2	4	1	3	2	4	32
85	P	2	4	2	4	3	4	2	1	3	1	3	2	1	24
86	L	3	3	3	4	3	1	3	3	4	1	4	3	2	24
87	L	3	3	3	4	2	2	1	3	1	2	3	2	2	40
88	L	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	43
89	P	3	2	1	4	3	3	2	1	2	2	2	3	3	24
90	P	3	2	2	3	2	1	3	4	2	3	3	4	1	30
91	P	3	3	3	1	3	1	4	1	2	3	3	2	2	28
92	P	3	4	2	4	3	4	2	1	2	1	3	2	1	41
93	P	3	4	1	3	2	4	2	2	2	1	4	2	3	26
94	P	3	2	4	4	3	1	3	3	2	2	2	4	2	32
95	L	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	40
96	P	2	1	2	4	2	2	4	2	3	4	3	4	2	33
97	P	3	3	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	1	33

Suppressing Negative Emotion

Expressing Positive Emotion

Display Emotion																					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Jumlah	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Jumlah
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	2	2	2	3	1	1	4	35
4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	31	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	34
4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	33	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	32
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	22	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	35
4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	34	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	23
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	34	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	21
4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	35	3	2	4	2	2	4	3	3	3	3	29
3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	34	4	4	2	4	3	2	4	2	4	2	31
2	3	3	4	4	3	2	2	2	3	28	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21
3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	31	2	2	4	2	2	2	4	3	4	2	27
2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	24	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3	25
4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	28	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	2	2	4	1	4	4	3	4	2	30
4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	35	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	25
4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	28	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	28
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
4	3	4	3	4	4	3	2	2	2	31	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	37
4	3	4	4	4	3	4	2	2	3	33	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	34
4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	34	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	25
4	4	4	2	4	4	3	3	2	2	32	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	26
4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
4	4	2	2	4	2	2	2	3	3	28	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	34
4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	33	3	2	4	3	2	4	4	4	3	2	21

3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	23	2	2	4	2	3	4	4	2	4	3	30
3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	25	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	22
3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	29	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	25
4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	29	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	36
3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	29	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	17
4	4	4	3	4	3	3	2	2	4	33	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	23
4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	28	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	22
4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
3	3	3	4	2	2	3	2	3	4	29	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	22
4	3	4	2	4	3	4	4	2	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	37	2	4	2	2	1	2	4	4	4	2	27
4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	34	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	22
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	24
3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	30	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	28
4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	32	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	30
4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	34	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	21
4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	32	1	4	2	1	3	2	2	2	1	4	22
4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	28	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	23
4	2	2	3	4	4	3	2	2	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	2	4	2	2	2	2	3	32	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	18
4	2	3	4	4	4	4	3	2	4	34	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	21
4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	24

4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	32	2	2	2	3	3	4	4	3	2	3	19
4	2	2	4	4	2	4	4	2	4	32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	21
4	3	4	2	3	4	3	2	2	4	31	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	20
4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	33	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	22
4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	36	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	22
3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	34	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	25
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	33	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	27
4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	28	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	29
4	4	4	3	4	3	3	2	2	3	32	2	4	3	2	2	4	4	4	2	4	31
4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	28	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1	20
3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	27	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	36
4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	31	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	25
4	3	2	4	4	2	4	4	2	2	31	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	36
2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	32	4	2	1	2	1	2	4	2	4	4	26
4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	33	3	4	1	1	1	4	4	3	2	2	25
4	2	4	2	4	4	3	2	2	2	19	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	38
3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	4	1	4	4	1	2	4	1	4	1	26
4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	32	1	2	1	1	1	4	4	4	3	3	24
4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	32	4	4	1	2	2	2	1	2	4	4	26
2	3	4	2	4	4	4	2	3	4	32	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	36
4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	32	1	4	4	1	4	4	2	4	1	4	18
4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	24	4	4	2	2	4	2	4	4	4	4	34
4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	28	1	3	3	1	1	1	4	2	1	1	18
4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	34	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	32
3	3	2	4	4	3	2	4	3	3	35	2	1	1	2	3	1	4	2	4	1	19
4	3	3	2	4	4	2	2	2	4	30	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	32

4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	33	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	31	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	18
4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	24	2	4	2	2	4	4	2	4	2	3	29
2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	28	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	24
4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	33	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	30
4	4	3	3	4	4	2	2	2	4	22	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	37
4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	32	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	22
4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	28	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	34
4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	22	4	2	3	2	3	2	4	3	4	2	34
4	3	4	2	4	4	4	2	2	2	21	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	36
4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	36	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	22
4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	35	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	26
4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	21	4	2	4	3	4	4	4	2	4	2	38
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	27	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	30
4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	25	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	26
4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	32	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	32
4	3	4	2	4	2	3	2	2	2	24	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	34
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	23
3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	31	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	26
3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	25	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	33
3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	38

Surface Acting										Deep Acting					
Emotional Labor															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah	10	11	12	13	14	Jumlah
3	4	3	3	3	4	3	4	3	30	1	2	2	1	3	9
4	3	4	3	3	4	3	3	3	30	2	2	1	1	2	8
4	4	4	3	3	3	4	3	3	31	2	1	2	1	2	8
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	4	4	4	3	3	18
2	3	4	4	4	4	4	4	4	33	3	2	1	1	3	10
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	2	2	15
2	3	3	3	4	2	2	4	4	27	4	2	2	2	4	14
4	2	4	4	3	3	4	2	2	28	3	3	3	2	3	14
3	4	3	3	4	3	4	4	4	32	3	2	3	1	3	12
3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3	2	2	1	3	11
2	2	2	2	2	3	2	2	3	20	4	4	4	3	3	18
2	4	2	2	4	4	2	3	4	27	2	2	2	2	3	11
2	2	2	3	4	2	2	3	3	23	3	4	4	3	3	17
2	2	4	2	4	3	2	4	4	27	4	3	3	2	3	15
2	3	2	2	4	3	2	2	4	24	4	3	3	3	4	17
2	3	4	2	3	3	2	2	3	24	3	2	3	3	3	14
2	2	2	4	4	3	2	2	4	25	4	2	2	2	4	14
3	4	3	2	4	4	3	3	3	29	4	4	4	3	4	19
2	2	4	2	4	4	2	3	4	27	4	2	2	2	4	14
2	4	2	2	4	4	2	4	4	28	4	2	2	2	4	14
2	2	2	2	4	4	2	3	4	25	4	2	2	2	4	14
2	3	2	2	3	3	2	4	3	24	4	3	2	2	2	13

2	2	3	3	4	3	2	4	4	27	3	3	3	2	4	15
4	3	2	2	4	2	2	4	4	27	4	4	3	2	3	16
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	4	4	4	3	4	19
2	4	3	2	2	4	2	2	2	23	4	3	3	2	4	16
2	2	3	4	2	2	3	2	2	22	2	2	2	1	2	9
3	4	3	3	3	3	4	3	3	29	4	2	4	2	4	16
3	4	3	3	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	3	4	3	3	4	32	3	2	3	3	4	15
4	4	4	3	4	3	2	3	3	30	4	2	2	2	3	13
4	4	2	2	3	4	2	3	4	28	3	1	2	1	2	9
2	4	2	2	4	4	2	4	4	28	4	2	4	2	4	16
2	4	2	2	4	4	2	3	4	27	4	2	2	3	4	15
2	4	2	2	4	3	2	3	4	26	4	2	2	2	4	14
3	3	3	3	3	3	2	3	4	27	4	3	2	2	4	15
2	3	4	3	4	4	2	4	4	30	4	3	4	2	3	16
2	4	4	3	4	3	3	2	4	29	4	2	3	2	4	15
2	4	2	2	4	4	2	2	4	26	2	1	2	1	2	8
3	3	2	3	3	3	3	4	3	27	2	1	2	1	2	8
2	2	2	3	4	3	2	2	4	24	4	2	2	2	4	14
2	4	4	4	4	3	4	4	4	33	4	4	4	3	4	19
2	4	2	2	4	4	2	3	3	26	4	2	2	2	4	14
2	3	2	4	4	4	3	4	4	30	2	1	2	1	2	8
3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	4	3	4	3	3	17
3	2	2	3	3	3	2	3	3	24	4	3	3	4	3	17
4	3	4	2	4	4	2	3	4	30	2	1	2	2	2	9
2	4	4	2	4	3	3	4	2	28	1	1	3	1	2	8



3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	8
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	11
2	3	2	2	4	4	4	2	4	27	3	1	2	1	2	9
2	4	2	3	4	3	2	4	4	28	4	2	2	3	4	11
2	2	2	2	4	3	3	2	4	24	4	2	2	3	4	12
2	3	2	3	4	4	3	3	4	28	4	2	2	2	4	14
2	3	4	3	4	4	3	3	4	30	4	2	3	2	4	11
2	4	2	2	3	4	2	4	4	27	4	2	2	2	4	14
2	4	2	3	4	4	2	4	3	28	4	2	2	3	3	14
2	2	2	3	4	3	2	2	4	24	4	2	2	2	3	13
2	3	2	2	4	3	2	3	4	25	4	2	2	3	4	15
3	3	2	2	4	3	2	3	3	25	3	2	2	2	4	13
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	10
2	4	2	2	4	4	2	2	4	26	4	4	2	2	4	16
2	4	2	3	4	3	4	3	3	28	3	3	3	4	3	16
2	4	3	3	3	3	2	4	3	27	3	2	3	2	4	14
2	2	2	3	4	4	2	2	4	25	4	3	2	2	4	15
2	3	2	3	4	3	2	3	3	25	4	2	2	3	4	19
2	4	2	2	4	4	2	3	4	27	4	2	2	2	4	14
3	4	3	3	3	3	2	3	4	28	4	3	2	3	3	11
2	2	2	2	4	3	2	2	4	23	4	2	2	2	3	13
2	3	2	2	4	4	2	4	4	27	4	2	2	2	4	14
2	4	4	2	4	2	2	2	4	26	4	2	2	2	4	10
2	4	2	4	4	4	4	2	4	30	3	1	2	1	3	10
2	3	2	2	3	3	2	3	3	23	3	2	2	2	3	12
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	4	4	4	19

2	4	3	3	4	4	3	4	4	31	3	4	4	4	4	12
2	4	3	4	4	4	4	3	4	32	3	1	3	1	2	10
3	4	4	2	4	4	2	2	4	29	4	4	4	2	4	18
3	2	2	4	3	2	4	3	3	26	3	3	3	3	2	14
2	2	2	3	4	3	2	4	4	20	4	2	2	2	4	14
2	2	2	3	3	3	2	2	3	22	4	3	2	3	4	16
3	3	3	3	4	3	2	3	3	27	4	3	3	3	3	16
3	2	2	2	4	4	2	2	3	24	3	2	3	3	3	14
2	2	2	2	2	3	2	4	4	23	4	2	2	2	3	13
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	15
2	2	2	2	3	3	3	3	3	23	3	2	2	2	2	18
2	4	3	2	4	2	2	4	3	26	3	4	4	2	4	17
4	3	4	4	3	3	2	4	4	31	4	2	3	4	4	12
2	2	2	2	4	3	3	2	4	24	2	2	3	2	2	11
2	4	2	3	4	4	2	2	4	27	4	4	4	4	4	18
2	4	2	2	4	4	2	3	4	27	4	2	2	2	4	14
2	4	2	3	4	3	2	3	4	23	4	2	2	2	4	14
2	2	2	4	4	2	4	4	4	28	4	4	2	4	2	16
2	4	2	2	4	4	2	3	4	27	4	2	2	2	4	14
2	3	3	3	3	4	4	3	3	28	3	2	3	2	3	13
2	2	2	2	3	4	2	3	4	24	3	1	2	1	3	10
2	2	2	2	3	3	2	2	3	21	4	2	2	2	4	14
1	2	1	2	3	2	2	1	3	17	4	2	2	2	4	16

Lampiran 2 Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		RESIDUAL
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	6.1786
	Std. Deviation	4.13776
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.750
Asymp. Sig. (2-tailed)		.626

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 3 Validitas dan Reliabilitas  
Skala Stres Kerja

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.843	.845	12

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z1.1	31.1443	40.896	.547	.485	.829
Z1.2	31.5361	40.064	.516	.475	.831
Z1.3	31.1340	43.430	.274	.288	.849
Z1.4	31.1649	41.306	.535	.354	.830
Z1.5	31.2784	41.015	.500	.379	.832
Z1.6	31.2577	41.089	.508	.465	.832
Z1.7	31.5876	41.016	.434	.411	.838
Z1.8	31.4948	39.378	.610	.495	.824
Z1.9	31.4948	39.336	.590	.441	.825
Z1.10	31.2990	39.878	.644	.543	.822
Z1.11	31.1546	41.674	.454	.389	.835
Z1.12	31.6082	40.241	.522	.375	.830

## Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Z1.1	3.0515	.88236	97
Z1.2	2.6598	1.02963	97
Z1.3	3.0619	.96625	97
Z1.4	3.0309	.84722	97
Z1.5	2.9175	.93173	97
Z1.6	2.9381	.91075	97
Z1.7	2.6082	1.03639	97
Z1.8	2.7010	.98070	97
Z1.9	2.7010	1.01206	97
Z1.10	2.8969	.88370	97
Z1.11	3.0412	.91193	97
Z1.12	2.5876	.99742	97

## Skala Supressing negative Emotion

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.688	.591	10

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z.2.1	27.1856	8.986	.264	.136	.564
Z.2.2	27.7320	8.719	.246	.234	.568
Z.2.3	27.3608	8.212	.389	.275	.530
Z.2.4	27.6495	8.647	.236	.122	.571
Z.2.5	27.0928	9.335	.223	.321	.573
Z.2.6	27.7113	8.603	.277	.243	.560
Z.2.7	28.0206	8.625	.274	.204	.560
Z.2.8	28.3711	8.548	.290	.291	.556
Z.2.9	28.4227	9.122	.231	.280	.571
Z.2.10	27.8763	8.380	.244	.186	.571

## Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Z.2.1	3.6392	.59836	97
Z.2.2	3.0928	.72288	97
Z.2.3	3.4639	.70802	97
Z.2.4	3.1753	.76390	97
Z.2.5	3.7320	.51063	97
Z.2.6	3.1134	.71990	97
Z.2.7	2.8041	.71646	97
Z.2.8	2.4536	.72199	97
Z.2.9	2.4021	.58913	97
Z.2.10	2.9485	.84621	97

## Skala Expressing Positive Emotion

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.831	.830	10

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z.3.1	25.7732	32.886	.518	.459	.815
Z.3.2	25.7732	33.615	.477	.304	.819
Z.3.3	25.9897	32.344	.552	.360	.812
Z.3.4	25.9278	32.276	.579	.461	.809
Z.3.5	26.1031	34.093	.404	.208	.827
Z.3.6	25.8041	31.638	.619	.419	.805
Z.3.7	25.4639	34.730	.400	.333	.826
Z.3.8	25.9278	32.297	.577	.388	.809
Z.3.9	25.7938	31.665	.605	.493	.806
Z.3.10	26.0309	33.780	.446	.318	.822

## Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Z.3.1	2.9588	1.00951	97
Z.3.2	2.9588	.96736	97
Z.3.3	2.7423	1.03359	97
Z.3.4	2.8041	1.00664	97
Z.3.5	2.6289	1.01365	97
Z.3.6	2.9278	1.03327	97
Z.3.7	3.2680	.91873	97
Z.3.8	2.8041	1.00664	97
Z.3.9	2.9381	1.04895	97
Z.3.10	2.7010	.99126	97

## Skala Surface Acting

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.697	.695	9

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1.1	24.4021	10.910	.327	.279	.680
X.1.2	23.6907	9.966	.414	.298	.663
X.1.3	24.1649	9.889	.437	.328	.658
X.1.4	24.1134	10.539	.381	.437	.670
X.1.5	23.2371	11.141	.318	.428	.682
X.1.6	23.5052	10.857	.346	.298	.677
X.1.7	24.2577	10.277	.398	.412	.666
X.1.8	23.7938	10.165	.407	.197	.664
X.1.9	23.2680	11.219	.296	.461	.685

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X.1.1	2.4021	.68708	97
X.1.2	3.1134	.84009	97
X.1.3	2.6392	.83148	97
X.1.4	2.6907	.72688	97
X.1.5	3.5670	.62761	97
X.1.6	3.2990	.67954	97
X.1.7	2.5464	.77756	97
X.1.8	3.0103	.79706	97
X.1.9	3.5361	.63018	97





*Skala Deep Acting***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.773	.771	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.2.1	10.5464	6.042	.532	.527	.737
X.2.2	11.5979	5.201	.653	.557	.692
X.2.3	11.4124	6.162	.459	.440	.760
X.2.4	11.7526	5.417	.652	.454	.693
X.2.5	10.6907	6.341	.437	.446	.766

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X.2.1	3.4536	.76404	97
X.2.2	2.4021	.88576	97
X.2.3	2.5876	.80042	97
X.2.4	2.2474	.82954	97
X.2.5	3.3093	.76867	97

## Uji Hipotesis Analisis Jalur

## Uji Surface Acting terhadap Stress

**Regression****Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables	Variables	Method
	Entered	Removed	
1	Surface Acting <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Stress Kerja

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.390 <sup>a</sup>	.152	.143	6.807

a. Predictors: (Constant), Surface Acting

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	788.080	1	788.080	17.008	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4402.003	95	46.337		
	Total	5190.082	96			

a. Dependent Variable: Stress Kerja

b. Predictors: (Constant), Surface Acting

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.941	5.237		2.662	.009

Surface Acting	.799	.194	.390	4.124	.000
----------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Stress Kerja



## Uji Deep Acting terhadap Stress

**Regression****Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Deep Acting <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Stress Kerja

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.572 <sup>a</sup>	.327	.320	6.064

a. Predictors: (Constant), Deep Acting

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1696.619	1	1696.619	46.137	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3493.463	95	36.773		
	Total	5190.082	96			

a. Dependent Variable: Stress Kerja

b. Predictors: (Constant), Deep Acting

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	54.409	2.873		18.941	.000
	Deep Acting	-1.389	.204	-.572	-6.792	.000

a. Dependent Variable: Stress Kerja

## Uji Mediasi X1-Z1-Y

Run MATRIX procedure:

Error # 61 in column 22. Text: bootstrp.sav  
The filename is not valid.  
Execution of this command stops.

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Preacher and Hayes (2004) SPSS Macro for Simple Mediation

Written by Andrew F. Hayes, The Ohio State University

<http://www.comm.ohio-state.edu/ahayes/>

For details, see Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS

procedures for estimating indirect effects in simple mediation models

Behavior Research Methods, Instruments, and Computers, 36, 717-731.

### VARIABLES IN SIMPLE MEDIATION MODEL

Y	Y
X	X1
M	Z1

### DESCRIPTIVES STATISTICS AND PEARSON CORRELATIONS

	Mean	SD	Y	X1	Z1
Y	35,3505	7,3528	1,0000	,3998	,6652
X1	26,7010	3,6719	,3998	1,0000	,4110
Z1	29,8247	4,4722	,6652	,4110	1,0000

### SAMPLE SIZE

97

### DIRECT AND TOTAL EFFECTS

	Coeff	s.e.	t	Sig(two)
b (YX)	,8005	,1883	4,2510	,0000
b (MX)	,5006	,1139	4,3943	,0000
b (YM.X)	,9910	,1365	7,2613	,0000
b (YX.M)	,3045	,1662	1,8318	,0701

INDIRECT EFFECT AND SIGNIFICANCE USING NORMAL DISTRIBUTION

	Value	s.e.	LL95CI	UL95CI	Z	Sig(two)
Effect	,4961	,1329	,2356	,7565	3,7336	,0002

BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECT

	Data	Mean	s.e.	LL99 CI	LL95CI	UL95CI
UL99CI						
Effect	,4961	,4997	,1506	,1666	,2412	,8525
	,9924					

NUMBER OF BOOTSTRAP RESAMPLES  
1000

\*\*\*\*\* NOTES  
\*\*\*\*\*

----- END MATRIX -----

### Uji Mediasi X2-Z2-Y

Run MATRIX procedure:

Error # 61 in column 22. Text: bootstrp.sav  
The filename is not valid.  
Execution of this command stops.

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Preacher and Hayes (2004) SPSS Macro for Simple Mediation

Written by Andrew F. Hayes, The Ohio State University

<http://www.comm.ohio-state.edu/ahayes/>

For details, see Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS

procedures for estimating indirect effects in simple mediation models

Behavior Research Methods, Instruments, and Computers, 36, 717-731.

VARIABLES IN SIMPLE MEDIATION MODEL

Y	Y
X	X2
M	Z2

DESCRIPTIVES STATISTICS AND PEARSON CORRELATIONS

	Mean	SD	Y	X2	Z2
Y	35,3505	7,3528	1,0000	-,5686	-,4484
X2	13,6804	3,0501	-,5686	1,0000	,3535
Z2	27,7010	6,4229	-,4484	,3535	1,0000

SAMPLE SIZE  
97

DIRECT AND TOTAL EFFECTS

	Coeff	s.e.	t	Sig(two)
b(YX)	-1,3707	,2035	-6,7368	,0000
b(MX)	,7443	,2021	3,6828	,0004
b(YM.X)	-,3237	,0983	-3,2920	,0014
b(YX.M)	-1,1298	,2070	-5,4566	,0000

INDIRECT EFFECT AND SIGNIFICANCE USING NORMAL DISTRIBUTION

	Value	s.e.	LL95CI	UL95CI	Z	Sig(two)
Effect	-,2409	,1001	-,4372	-,0446	-2,4056	,0161

BOOTSTRAP RESULTS FOR INDIRECT EFFECT

	Data	Mean	s.e.	LL99 CI	LL95CI	UL95CI
UL99CI						
Effect	-,2409	-,2364	,0993	-,5333	-,4730	-,0638
-,0166						

NUMBER OF BOOTSTRAP RESAMPLES  
1000

\*\*\*\*\* NOTES \*\*\*\*\*

----- END MATRIX -----