

**PENGARUH *JOB STRES, WORK OVERLOAD DAN WORK ENVIRONMENT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA  
KURIR DI INDUSTRI LOGISTIK**



**BRIANTA RIZKY PRATAMA**

**0000028793**

**UNIVERSITAS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
NUSANTARA**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2023**

**PENGARUH *JOB STRES, WORK OVERLOAD, DAN WORK ENVIRONMENT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KURIR DI INDUSTRI LOGISTIK**



**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**Brianta Rizky Pratama**

**00000028793**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Brianta Rizky Pratama

Nomer Induk Mahasiswa : 00000028793

Program studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

Pengaruh Job Stress, Work Overload dan Work Environment terhadap Turnover Intention pada kurir di Industri logistic

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 4 Desember 2023



Brianta Rizky Pratama

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Pengaruh *Job stres*, *Work Overload* dan *Work Environment* terhadap *Turnover Intention* pada kurir di Industri logistik

Oleh

Nama : Brianta Rizky Pratama

NIM : 00000028793

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 30 November 2023

Pembimbing 1



Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc., C.B.O  
0320089001

Pembimbing 2



Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M.  
03060885

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M  
0323047801

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Pengaruh *Job stres, work overload dan work environment* terhadap *turnover intention* pada kurir di industri logistik

Oleh

Nama : Brianta Rizky Pratama  
NIM : 00000028793  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Jumat, 22 Desember 2023  
Pukul 08.00 s.d 10.00 dan dinyatakan  
**LULUS**

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar  
Hidayat, S.M.B., M.M  
0705069103

Pembimbing 1



Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc.,  
C.B.O  
03200890001

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M  
0323047801

Penguji



Purnamaningsih, S.E., M.S.M.  
0323047801

Pembimbing 2



Elissa Dwi Lestari, S.Sos.,  
M.S.M.  
0306088501

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Brianta Rizky Pratama  
NIM : 00000028793  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : \*Tesis/Skripsi/Tugas Akhir (\*coret salah satu)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh *job stres, work overload* dan *work environment* terhadap kurir di industri logistik.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 4 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Brianta Rizky Pratama)

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Brianta Rizky Pratama

NIM : 00000028793

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : **PENGARUH *JOB STRES, WORK OVERLOAD*  
*DAN WORK ENVIRONMENT TERHADAP TURNOVER INTENTION*  
*PADA KURIR DI INDUSTRI LOGISTIK***

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Saya tidak bersedia, dikarenakan:

- Dalam proses pengajuan untuk diterbitkan ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*)\*\*

Tangerang, 22 Desember 2023



Brianta Rizky Pratama

\*\* Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Ridhonya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi tentang “Pengaruh *Job stres, Work Overload, Work Environment* terhadap *turnover intention* pada kurir di industri logistik”. Tugas akhir Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk penyelesaian mata kuliah S1. Untuk itu, Dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih Kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S. Sos, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E, M.S.M, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Nosica Rizkala, S.E., M.Sc, sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Ibu Elissa Dwi Lestari S. Sos., M.S.M, sebagai Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. , sebagai ketua sidang yang telah memberikan saran dan arahan atas terselesainya tugas akhir ini.
7. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis berharap Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan ilmu bagi pembacanya dan dapat memberikan inspirasi bagi setiap pembacanya.

Tangerang, 4 Desember 2023



Brianta Rizky Pratama



**PENGARUH *JOB STRES, WORK OVERLOAD DAN WORK ENVIRONMENT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PADA KURIR DI  
INDUSTRI LOGISTIK**

(Brianta Rizky Pratama)

**ABSTRAK**

Industri logistik merupakan salah satu industri yang diuntungkan oleh adanya ekonomi digital, Dikarenakan setiap kegiatan ekonomi digital membutuhkan jasa logistik supaya arus kegiatan ekonomi menjadi berjalan dengan lancar. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), Sektor ini tumbuh secara stabil selama 3 kuartal berturut-turut sejak awal tahun 2022. Yaitu sebesar 15,79%, 21,27% dan 25,81%. Dengan pertumbuhan tersebut, *Supply Chain* Indonesia memprediksikan kontribusi sektor perdagangan atau sektor transportasi dan pergudangan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) akan melampaui Rp 1.090,2 Triliun pada tahun 2023. SCI juga memberikan prediksi pada sektor logistik akan memberikan kontribusi sebesar Rp 957,9 triliun pada akhir 2022, Naik dari Rp 719,6 triliun pada tahun lalu. Namun, dibalik prediksi yang besar tadi masih ada para kurir yang bekerja hingga 18 jam seharinya. Dikarenakan kurir bukan karyawan, Melainkan mitra, Mereka tidak terlindungi oleh perlindungan tenaga kerja yang mewajibkan mereka untuk tidak bekerja lebih dari 8 jam seharinya. Masalah semakin sulit dipecahkan karena sudah bersifat struktural, Alhasil konsumen merasa “bersalah” karena banyaknya kiriman parsel dan barang lainnya menjelang lebaran. Padahal kesulitan yang dihadapi kurir bisa dihindari jika ada sistem dan kebijakan yang melindungi kurir. Oleh karena itu, Penelitian ini berkaitan dengan *Job stres, Work Overload dan Work Environment* terhadap *turnover intention*. Metode penelitian yang peneliti pakai adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dan teknik analisis regresi linier berganda. Data penelitian ini didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner yang dilakukan secara *online* kepada 60 kurir di industri logistik. Hasil penelitian yang diperoleh kemudian diolah menggunakan SPSS. Hasil yang didapatkan oleh peneliti adalah *job stres* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*, *Work overload* berpengaruh positif terhadap *turnover intention* dan *work environment* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*.

**Kata kunci:** *Job stres, work overload, work environment, Turnover intention, Kurir*

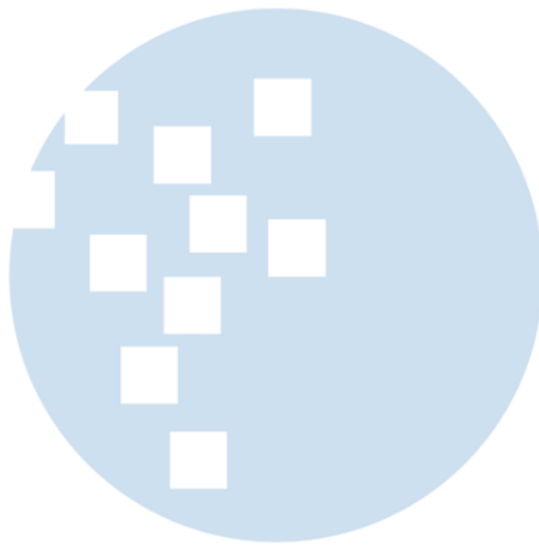
THE INFLUENCE OF *JOB STRES, WORK OVERLOAD AND WORK ENVIRONMENT* ON *COURIER TURNOVER INTENTION* IN THE LOGISTIC INDUSTRY

(Brianta Rizky Pratama)

***ABSTRACT (English)***

*The logistics industry is one of the industries that benefits from the digital economy, because every digital economic activity requires logistics services so that the flow of economic activity runs smoothly. Based on data from the Central Statistics Agency (BPS), this sector has grown steadily for 3 consecutive quarters since the beginning of 2022. Namely 15.79%, 21.27% and 25.81%. With this growth, Supply Chain Indonesia predicts the contribution of the trade sector or the transportation and warehousing sector to the Gross Domestic Product (GDP) will exceed IDR 1,090.2 trillion in 2023. SCI also predicts the logistics sector will contribute IDR 957.9 trillion by the end of 2022, Up from IDR 719.6 trillion last year. However, behind the big predictions, there are still couriers who work up to 18 hours a day. Because couriers are not employees, but partners, they are not protected by labor protections that require them not to work more than 8 hours a day. The problem is increasingly difficult to solve because it is already structural in nature, as a result consumers feel "guilty" because of the large number of parcels and other goods sent ahead of Eid. Even though the difficulties faced by couriers can be avoided if there are systems and policies that protect couriers. Therefore, this research relates to Job stres, Work Overload and Work Environment on turnover intention. The research method used by researchers is a quantitative research method using non-probability sampling and multiple linear regression analysis techniques. The research data was obtained by distributing online questionnaires to 60 couriers in the logistics industry. The research results obtained were then processed using SPSS. The results obtained by researchers are job stres has a positive effect on turnover intention, work overload has a positive effect on turnover intention and work environment has a positive effect on turnover intention.*

*Keywords: Job stres, work overload, work environment, Turnover intention, Kurir*



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR ISI

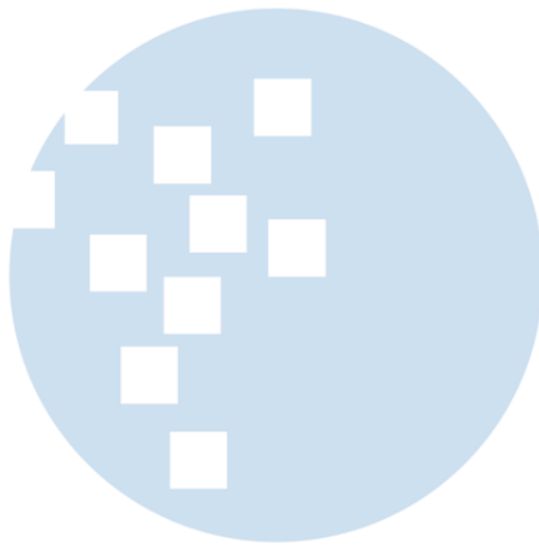
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	viii
<b>THE INFLUENCE OF <i>JOB STRES, WORK OVERLOAD AND WORK ENVIRONMENT ON COURIER TURNOVER INTENTION IN THE LOGISTIC INDUSTRY</i></b> .....	ix
<i>ABSTRACT (English)</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Manfaat Penelitian .....	20
1.4.1 Manfaat Akademis .....	20
1.4.2 Manfaat Praktis .....	20
1.5 Batasan Penelitian .....	20
1.6 Sistematika Penelitian .....	21
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	23
2.1 Tinjauan Teori.....	23
2.1.1 Manajemen .....	23
2.1.2 Proses <i>Management</i> .....	23
2.1.3 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	27
2.1.4 <i>Job stres</i> .....	29
2.1.4.1 Faktor-Faktor yang menyebabkan terjadinya <i>Job stres</i> .....	29
2.1.4.2 Jenis <i>Job Stres</i> .....	30

2.1.4.3 Indikator <i>Job stres</i> .....	31
2.1.5 <i>Work Overload</i> .....	32
2.1.5.1 Dimensi Beban Kerja.....	32
2.1.5.2 Faktor yang memengaruhi Beban Kerja.....	34
2.1.5.3 Indikator Beban kerja .....	35
2.1.6 <i>Work Environment</i> .....	35
2.1.6.1 Jenis Lingkungan Kerja.....	36
2.1.6.2 Faktor-Faktor yang memengaruhi lingkungan kerja .....	37
2.1.6.3 Indikator <i>Work Environment</i> .....	40
2.1.7 <i>Turnover Intention</i> .....	41
2.1.7.1 Faktor-Faktor yang memengaruhi <i>Turnover Intention</i> .....	42
2.1.7.2 Dampak <i>Turnover Intention</i> .....	43
2.1.7.3 Indikator <i>Turnover Intention</i> .....	45
2.2 Model Penelitian .....	46
2.3 Hipotesis Penelitian .....	46
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	46
2.4.1 Pengaruh <i>Job stres</i> terhadap <i>Turnover intention</i> .....	46
2.4.2 Pengaruh <i>Work overload</i> terhadap <i>Turnover intention</i> .....	47
2.4.3 Pengaruh <i>Work environment</i> terhadap <i>Turnover intention</i> .....	48
2.5 Penelitian Terdahulu .....	48
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>55</b>
3.1 Gambaran Umum Metodologi Penelitian .....	55
3.2 Desain Penelitian .....	55
3.2.1 Data Penelitian .....	55
3.2.2 Jenis Penelitian.....	56
3.2.3 Metode Penelitian .....	57
3.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	57
3.3.1 Target Populasi dan Sampel.....	57
3.3.2 Teknik <i>Sampling</i> .....	57
3.3.3 <i>Sampling Size</i> .....	58
3.3.4 Prosedur Penelitian.....	59
3.3.5 Periode Penelitian .....	59

3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	59
3.4.1 Metode Pengumpulan Data.....	60
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	60
3.5.1 Variabel Independen.....	60
3.5.2 Variabel Dependen.....	61
3.5.3 Tabel Operasional Penelitian .....	62
3.6 Teknik Analisis data .....	66
3.6.1 Uji Instrumen .....	66
3.6.2 Uji Validitas .....	67
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	67
3.6.4 Uji Normalitas .....	68
3.6.5 Uji Asumsi Klasik.....	70
3.7 Uji Hipotesis.....	71
3.7.1 Uji Regresi Linear Sederhana.....	71
3.7.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	72
3.7.3 Uji Regresi Linier Berganda .....	72
3.7.4 Uji F.....	73
3.7.5 Uji T .....	74
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>76</b>
<b>4.1 Deskripsi Profil Responden .....</b>	<b>76</b>
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	76
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Perusahaan .....	77
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Perusahaan tempat mereka bekerja .....	78
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Kurir .....	78
4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Rata-Rata jam bekerjanya.....	79
4.1.6 Profil Responden Berdasarkan pekerjaan utama .....	80
4.1.7 Profil Responden Berdasarkan Jam kerjanya .....	81
4.1.8 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	81
<b>4.2 Analisis Deskriptif .....</b>	<b>82</b>
4.2.1 Analisis Variabel <i>Job stres</i> .....	82
4.2.2 Analisis Variabel <i>Work Overload</i> .....	84

4.2.3 Analisis Variabel <i>Work Environment</i> .....	85
4.2.4 Analisis Variabel <i>Turnover Intention</i> .....	87
4.3 Uji Instrumen <i>Pre-test</i> .....	88
4.3.1 Uji Validitas <i>Pre-test</i> .....	88
4.3.2 Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i> .....	89
4.4 Uji Instrumen <i>Main-test</i> .....	90
4.4.1 Uji Validitas <i>Main-test</i> .....	91
4.4.2 Uji Reliabilitas <i>Main-test</i> .....	92
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	92
4.5.1 Uji Multikolinearitas .....	92
4.5.2 Uji Normalitas .....	93
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	96
4.6 Uji Model.....	97
4.6.1 Koefisien Determinasi.....	97
4.7 Uji Regresi .....	98
4.7.1 Uji F.....	98
4.7.2 Uji Statistik T .....	99
4.7.3 Uji Persamaan Regresi .....	101
4.8 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis .....	103
4.8.1 Pengaruh <i>Job stres</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	103
4.8.2 Pengaruh <i>Work Overload</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	103
4.8.3 Pengaruh <i>Work Environment</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	104
4.9 Implikasi Manajerial.....	104
4.9.1 Perhatian perusahaan terhadap <i>Job stres</i> untuk mencegah terjadinya <i>Turnover intention</i> .....	104
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	105
5.1 Simpulan.....	105
5.2 Saran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	108
<b>LAMPIRAN</b> .....	112
Lampiran Jurnal Utama .....	112
Lampiran Hasil <i>Turnitin</i> .....	113

<b>Lampiran Kuesioner .....</b>	<b>114</b>
<b>Lampiran hasil <i>Pre-test</i> SPSS Validitas .....</b>	<b>127</b>
<b>Lampiran hasil <i>pre-test</i> SPSS Reabilitas .....</b>	<b>131</b>
<b>Lampiran hasil <i>Main-test</i> Validitas .....</b>	<b>132</b>
<b>Lampiran hasil <i>Main-test</i> Reliabilitas.....</b>	<b>136</b>



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data <i>turnover intention</i> kurir di PT Shopee Express tahun 2019-2021	13
Tabel 1. 2 Data <i>turnover</i> karyawan di PT Pos kantor pusat Cilaki Bandung.....	14
Tabel 1. 3 Data <i>turnover</i> kurir J&T Express Februari 2018 - Februari 2019.....	14
Tabel 1. 4 Tabel jumlah kurir yang keluar dan masuk tahun 2016 – 2019 .....	15
Tabel 3. 1 Tabel Operasional Penelitian.....	66
Tabel 4. 1 Hasil analisis deskriptif.....	82
Tabel 4. 2 Hasil analisis variabel <i>job stres</i> .....	83
Tabel 4. 3 Hasil analisis variabel <i>work overload</i> .....	84
Tabel 4. 4 Hasil analisis variabel <i>work environment</i> .....	85
Tabel 4. 5 Hasil analisis variabel <i>turnover intention</i> .....	87
Tabel 4. 6 Hasil uji validitas <i>pre-test</i> .....	88
Tabel 4. 7 Hasil uji realibilitas <i>pre-test</i> .....	89
Tabel 4. 8 Hasil uji validitas <i>main-test</i> .....	91
Tabel 4. 9 Hasil uji reliabilitas <i>main-test</i> .....	92
Tabel 4. 10 Hasil uji multikolinearitas .....	93
Tabel 4. 11 Hasil uji heterokedasitas.....	96
Tabel 4. 12 Hasil koefisien determinasi .....	97
Tabel 4. 13 Hasil uji F.....	98
Tabel 4. 14 Hasil uji T.....	99
Tabel 4. 15 Hasil uji regresi linear .....	102



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proyeksi Pendapatan pasar logistik Indonesia tahun 2020-2024 .....	2
Gambar 1. 2 Data nilai ekonomi pada sektor <i>E-commerce</i> di Indonesia .....	3
Gambar 1. 3 Data nilai dan pertumbuhan PDB di sektor transportasi dan pergudangan .....	4
Gambar 1. 4 Grafik pertumbuhan dan nilai di sektor pergudangan dan jasa angkut tahun 2010 sampai 2021.....	5
Gambar 1. 5 Grafik Indeks Harga Konsumen setiap triwulan .....	7
Gambar 1. 6 Data pangsa pasar <i>E-commerce</i> di Asia Tenggara.....	9
Gambar 1. 7 Data perusahaan logistik di Indonesia dengan volume pengiriman terbanyak.....	12
Gambar 1. 8 Kisah para kurir dan ojol yang terlalu banyak kerja hingga kelelahan sehingga penghasilan anjlok .....	16
Gambar 1. 9 Kurir Kewalahan menjelang lebaran, Ada yang sampai kirim 250 paket per hari.....	18
Gambar 2. 1 Proses manajemen Sumber Daya Manusia .....	27
Gambar 2. 2 Model Penelitian .....	46
Gambar 4. 1 Profil responden berdasarkan usia .....	76
Gambar 4. 2 profil responden berdasarkan lama bekerja di sebuah Perusahaan ..	77
Gambar 4. 3 profil responden berdasarkan perusahaan tempat mereka bekerja...	78
Gambar 4. 4 profil responden berdasarkan lama bekerja menjadi kurir .....	78
Gambar 4. 5 profil responden berdasarkan rata-rata lama waktu bekerja.....	79
Gambar 4. 6 profil responden berdasarkan pekerjaan utama mereka .....	80
Gambar 4. 7 profil responden berdasarkan jam kerjanya .....	81
Gambar 4. 8 profil responden berdasarkan Pendidikan terakhir.....	81
Gambar 4. 9 Hasil uji normalitas .....	94
Gambar 4. 10 Hasil uji <i>kurtosis</i> dan <i>skewness</i> .....	95
Gambar 4. 11 Hasil uji heterokedasitas ( <i>scatterplot</i> ).....	97

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA