

## ABSTRAK

Dilla Ima Wati, 111414153005, Pengaruh Job Demands dan Job Control terhadap Pengelolaan Job Stress dengan Perceived Organizational Support sebagai Variabel Moderator pada Petugas Pengumpul Tol PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Surabaya – Gempol, *Tesis*, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, Indonesia, 2018.

*Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh job demands dan job control terhadap pengelolaan job stress dengan perceived organizational support sebagai variabel moderator. Hal ini bertujuan untuk mengetahui variabel apa yang berpengaruh terhadap job stress sehingga perusahaan dapat menentukan langkah yang tepat dalam mengatasi job stress pada karyawan.*

*Penelitian ini dilakukan pada 100 petugas pengumpul tol. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik random sampling. Alat pengumpulan data penelitian ini adalah skala job demands dengan reliabilitas 0,725; skala job control dengan reliabilitas 0,741; skala job stress dengan reliabilitas 0,894; dan skala perceived organizational support dengan reliabilitas 0,858. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik regresi dengan bantuan program SPSS 16,0 for windows.*

*Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh hasil (1) terdapat pengaruh antara job demand terhadap job stress (2) tidak terdapat pengaruh antara job control terhadap job stress (3) terdapat interaksi antara job demands dengan job control dalam mempengaruhi job stress dan (4) terdapat pengaruh job demands dan job control terhadap job stress dengan perceived organizational support sebagai variabel moderator.*

**Kata Kunci : Job Demands, Job Control, Job Stress, Perceived Organizational Support**

## ABSTRACT

Dilla Ima Wati, 111414153305, The Influence of Job Demands and Job Control on Management Job Stress with Perceived Organizational Support as a Moderator Variable to toll collector PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Surabaya – Gempol, *Thesis*, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, Indonesia, 2018.

*The aim of this study is to find out the influence of job demands and job control on management job stress with perceived organizational support as a moderator variable. This study's purpose is to determine which variable has influence to job stress so companies can take the good way to overcome employees' job stress.*

*This study involves 100 toll collector that are selected by random sampling. Data collected by job demands scale with reliability score 0,725; job control scale with reliability score 0,741; job stress scale with reliability score 0,894; and perceived organizational support scale with reliability score 0,858. Data analyzed with regression method using SPSS 16,0 for windows.*

*The result showed that (1) there is influence of job demands on job stress (2) there is no influence of job control on job stress (3) there is interaction of job demands and job control on job stress (4) there is influence of job demands and job control to job stress with perceived organizational support as moderator variable.*

***Keywords : job demands, job control, job stress, perceived organizational support***