

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN STRES KERJA
TERHADAP COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR DENGAN
KETIDAKPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
STUDI PADA KARYAWAN KANTOR PERUMDA AIR MINUM KOTA
PADANG**

TESIS



**Diajukan Oleh:
OLIVIA SALSABILA FANESA
2320522075**

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITA ANDALAS
PADANG
2025**

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN STRES KERJA
TERHADAP COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR DENGAN
KETIDAKPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
STUDI PADA KARYAWAN KANTOR PERUMDA AIR MINUM KOTA
PADANG**

TESIS

*Diajukan sebagai salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis*

Universitas Andalas



Diajukan Oleh:

**OLIVIA SALSABILA FANESA
2320522075**

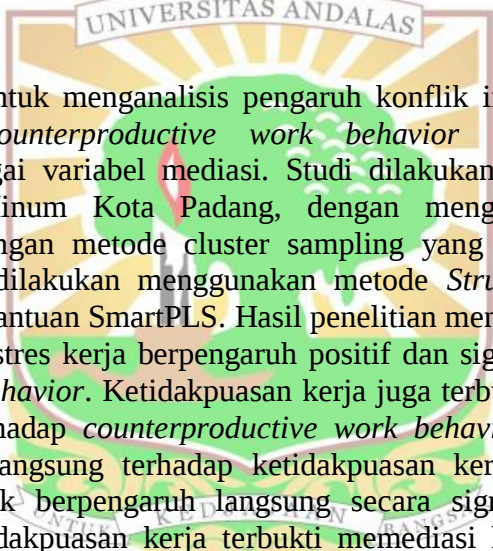
**Pembimbing I : Prof. Dr. Harif Amali Rivai SE., M.Si
Pembimbing II : Prof. Dr. Donard Games, SE., M.Bus**

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITA ANDALAS
PADANG
2025**

**PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL DAN STRES KERJA
TERHADAP COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR DENGAN
KETIDAKPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
STUDI PADA KARYAWAN KANTOR PERUMDA AIR MINUM KOTA
PADANG**

**Tesis oleh Olivia Salsabila Fanesa (2320522075)
Pembimbing Prof. Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si dan
Prof. Dr. Donard Games, SE, M.Bus**

ABSTRAK



Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konflik interpersonal dan stres kerja terhadap *counterproductive work behavior* (CWB) dengan ketidakpuasan kerja sebagai variabel mediasi. Studi dilakukan pada karyawan Kantor Perumda Air Minum Kota Padang, dengan menggunakan teknik probability sampling dengan metode cluster sampling yang melibatkan 160 karyawan. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik interpersonal dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *counterproductive work behavior*. Ketidakpuasan kerja juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *counterproductive work behavior*. Selanjutnya, stres kerja berpengaruh langsung terhadap ketidakpuasan kerja. Di sisi lain, konflik interpersonal tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan kerja terbukti memediasi hubungan antara stres kerja dan *counterproductive work behavior*, namun tidak memediasi hubungan antara konflik interpersonal dan *counterproductive work behavior*. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi organisasi dalam upaya mengelola konflik interpersonal dan stres kerja guna meningkatkan kepuasan kerja dalam meminimalisasi munculnya perilaku kontraproduktif di lingkungan kerja.

Kata Kunci: Konflik Interpersonal, Stres Kerja, Ketidakpuasan Kerja, *Counterproductive Work Behavior*.

**THE INFLUENCE OF INTERPERSONAL CONFLICT AND JOB STRESS
ON COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR WITH JOB
DISSATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE
STUDY ON EMPLOYEES OF THE OFFICE OF PERUMDA DRINKING
WATER CITY OF PADANG**

**Thesis by Olivia Salsabila Fanesa (2320522075)
Supervisor Prof. Dr. Harif Amali Rivai, SE, M.Si and
Prof. Dr. Donard Games, SE, M.Bus**

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of interpersonal conflict and job stress on counterproductive work behavior (CWB), with job dissatisfaction as a mediating variable. The study was conducted among employees of Perumda Air Minum Kota Padang using a probability sampling technique with a cluster sampling method, involving 160 employees. Data analysis was carried out using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the assistance of SmartPLS. The results indicate that both interpersonal conflict and job stress have a positive and significant effect on counterproductive work behavior. Job dissatisfaction also has a positive and significant influence on counterproductive work behavior. Furthermore, job stress has a direct effect on job dissatisfaction. On the other hand, interpersonal conflict does not have a significant direct effect on job dissatisfaction. Job dissatisfaction is proven to mediate the relationship between job stress and counterproductive work behavior, but it does not mediate the relationship between interpersonal conflict and counterproductive work behavior. These findings offer important implications for organizations in managing interpersonal conflict and job stress to improve job satisfaction and minimize the emergence of counterproductive work behavior in the workplace.

Keywords: Interpersonal Conflict, Job Stress, Job Dissatisfaction, Counterproductive Work Behavior.