

ABSTRACT

The opportunity of services industry in Indonesia has become rampant and potential. In achieving success in its business and organizational objectives, it was needed the appropriate management of labor/employee by taking into accounts various aspects of employment. To that end, the measure for success in service industries, depending on the service quality of its employees, and as it depends from company can maximize the performance of its employees.

The companies' action to maximize the performance of its employees may be reflected through the efforts of companies to meet employees' job satisfaction. Affective organizational commitment in employees also needs to be built, through its role in order to create a bond between themselves and the organization where they worked. In establishing the effectiveness of the organization, implementation of organizational citizenship behavior in employees is necessary in order to maximize their employee performance. If those three things are not met, it can cause the employee has intention to quit the organization.

This research examines how the relationship between job satisfaction, affective organizational commitment, and organizational citizenship behavior with turnover intention; and how the influence of those three attitudes toward turnover intention.

Samples of this study are the entire population of employees who worked at one of Tomodachi Cafe in Bandung. The result of study showed that there is negative and significant relationship between job satisfaction with turnover intention, there is positive and not significant relationship between affective organizational commitment with turnover intention, and there is negative and not significant relationship between organizational citizenship behavior with turnover intention. The study found that job satisfaction is negatively and significantly affect turnover intention, affective organizational commitment is positively and not significantly affect turnover intention, and organizational citizenship behavior negatively and not significantly affect turnover intention.

Key Words: Turnover Intention, Job Satisfaction, Affective Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior

ABSTRAK

Peluang industri jasa di Indonesia semakin marak dan potensial. Dalam mencapai kesuksesan pada kegiatan usaha dan tujuan organisasinya tersebut, diperlukan pengelolaan tenaga kerja/karyawan dengan memperhatikan berbagai aspek ketenagakerjaan. Untuk itu, tolok ukur keberhasilan dalam industri jasa, tergantung dari mutu pelayanan dari para karyawannya; dan hal tersebut bergantung dari bagaimana perusahaan/organisasi dapat memaksimalkan kinerja para karyawannya.

Tindakan perusahaan untuk memaksimalkan kinerja para karyawannya, dapat tercermin melalui usaha perusahaan untuk memenuhi kepuasan kerja karyawan. Komitmen organisasional afektif dalam diri para karyawan juga perlu dibangun, melalui peranannya agar dapat tercipta keterikatan antara dirinya dengan organisasi tempat ia bekerja. Dalam membangun keefektifan organisasi, penerapan perilaku kewargaan organisasional dalam diri para karyawan sangat diperlukan agar dapat memaksimalkan kinerja karyawannya. Jika ketiga hal tersebut tidak terpenuhi, maka dapat menyebabkan karyawan mempunyai keinginan untuk keluar dari organisasinya.

Penelitian ini menguji bagaimana hubungan antara kepuasan kerja, komitmen organisasional afektif, dan perilaku kewargaan organisasional dengan keinginan keluar; serta bagaimana pengaruh ketiga sikap tersebut terhadap keinginan keluar.

Sampel penelitian ini adalah keseluruhan populasi karyawan yang bekerja pada salah satu *Tomodachi Cafe* di Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan keinginan keluar, terdapat hubungan positif dan tidak signifikan antara komitmen organisasional afektif dengan keinginan keluar, serta terdapat hubungan negatif dan tidak signifikan antara perilaku kewargaan organisasional dengan keinginan keluar. Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan kerja secara negatif dan signifikan mempengaruhi keinginan keluar, komitmen organisasional afektif secara positif dan tidak signifikan mempengaruhi keinginan keluar, serta perilaku kewargaan organisasional secara negatif dan tidak signifikan mempengaruhi keinginan keluar.

Kata-Kata Kunci: Keinginan Keluar, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Afektif, dan Perilaku Kewargaan Organisasional

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian	14
1.5 Sistematika Laporan Penelitian	15
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 17
2.1 Kajian Kepustakaan	17
2.1.1 Kepuasan Kerja	17
2.1.1.1 Teori Kepuasan Kerja	17
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	22
2.1.1.3 Konsekuensi Kepuasan Kerja	28
2.1.2 Komitmen Organisasional Afektif	29
2.1.2.1 Teori Komitmen Organisasional	29
2.1.2.2 Faktor-Faktor Penentu Komitmen Organisasional	33
2.1.2.3 Konsekuensi Komitmen Organisasional	36

2.1.3 Perilaku Kewargaan Organisasional	38
2.1.3.1 Teori Perilaku Kewargaan Organisasional.....	38
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Kewargaan Organisasional.....	43
2.1.3.3 Konsekuensi Perilaku Kewargaan Organisasional....	45
2.1.4 Keinginan Keluar	46
2.1.4.1 Teori Keinginan Keluar.....	46
2.1.4.2 Variabel-Variabel yang Berhubungan dengan Keinginan Keluar	48
2.1.5 Dampak Kepuasan Kerja terhadap Keinginan Keluar	49
2.1.6 Dampak Komitmen Organisasional Afektif terhadap Keinginan Keluar	51
2.1.7 Dampak Perilaku Kewargaan Organisasional terhadap Keinginan Keluar	53
2.2 Kerangka Pemikiran.....	55
2.3 Model dan Hipotesis Penelitian	56
BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1 Populasi dan Sampel	59
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	60
3.3.1 Pengukuran Variabel Independen	61
3.3.2 Pengukuran Variabel Dependen.....	63
3.3.3 Pengukuran Variabel Kontrol	63
3.4 Metode Analisis	64
3.4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	65
3.4.2 Pengujian <i>Outliers</i>	67
3.4.3 Pengujian Hipotesis.....	69
BAB IV ANALISIS DATA.....	73
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	73

4.2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	77
4.2.1 Hasil Pengujian Validitas.....	77
4.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	89
4.3 Hasil Pengujian <i>Outliers</i>	93
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	95
4.4.1 Hasil Pengujian Hubungan Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Afektif, dan Perilaku Kewargaan Organisasional Afektif dengan Keinginan Keluar	96
4.4.2 Hasil Pengujian Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Afektif, dan Perilaku Kewargaan Organisasional Afektif terhadap Keinginan Keluar	98
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	101
4.5.1 Pembahasan Hasil Analisis Kepuasan Kerja dan Keinginan Keluar	103
4.5.2 Pembahasan Hasil Analisis Komitmen Organisasional Afektif dan Keinginan Keluar	105
4.5.3 Pembahasan Hasil Analisis Perilaku Kewargaan Organisasional dan Keinginan Keluar	106
BAB V PENUTUP	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Implikasi dan Saran bagi Perusahaan.....	110
5.3 Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Mendatang	113
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Teori 2 Faktor Herzberg.....	22
Gambar 2.2 OCB dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar	53
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	55
Gambar 2.4 Model Penelitian	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi dan Persentase Demografi Responden	74
Tabel 4.2a Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja dengan Korelasi <i>Pearson</i>	78
Tabel 4.2b Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasional Afektif dengan Korelasi <i>Pearson</i>	79
Tabel 4.2c Hasil Uji Validitas Perilaku Kewargaan Organisasional dengan Korelasi <i>Pearson</i>	80
Tabel 4.2d Hasil Uji Validitas Keinginan Keluar Korelasi <i>Pearson</i>	88
Tabel 4.3 Ringkasan Hasil Uji Validitas dengan Korelasi <i>Pearson</i>	89
Tabel 4.4 Keseluruhan Uji Reliabilitas dengan Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i> .	91
Tabel 4.5 Keseluruhan Uji Reliabilitas dengan Koefisien <i>Cronbach's</i> <i>Alpha</i>	93
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Outliers – Mahalanobis Squared Distance</i>	94
Tabel 4.7 Hasil Analisis Korelasi <i>Pearson</i> (N=35)	96
Tabel 4.8a Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana 1 (N=35).....	99
Tabel 4.8b Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana 2 (N=35).....	97
Tabel 4.8c Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana 3 (N=35).....	97
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Analisis Penelitian	102