

ABSTRAK

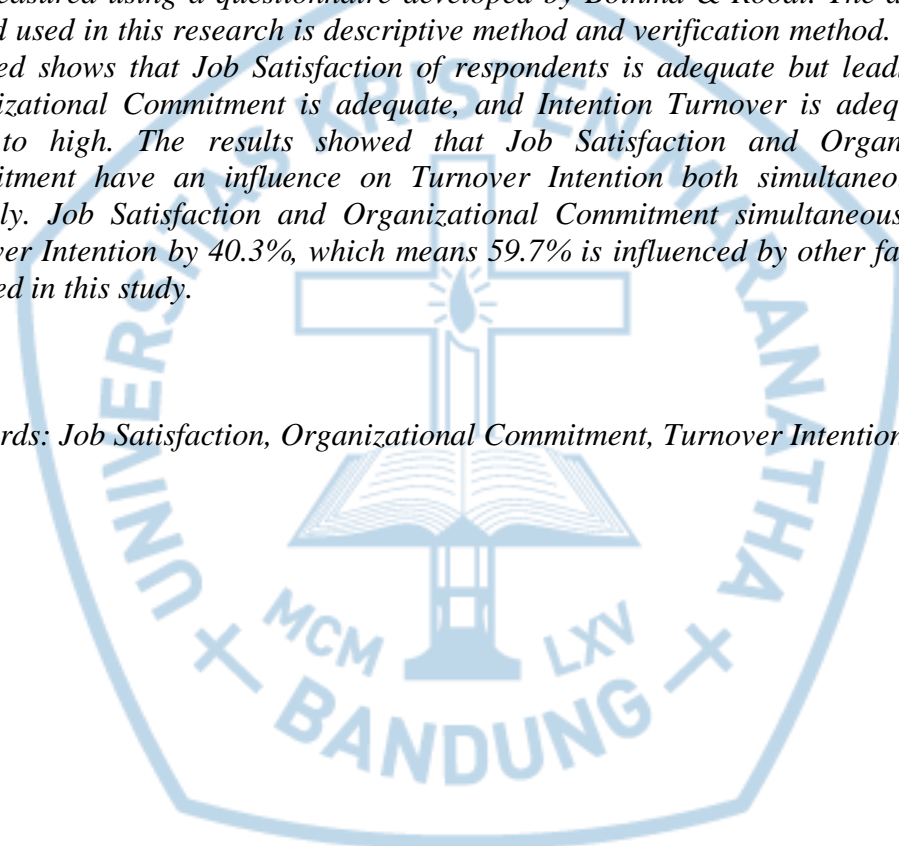
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Job Satisfaction* / kepuasan kerja dan *Organizational Commitment* / komitmen organisasi baik secara simultan maupun parsial terhadap *Turnover Intention* / intensi *Turnover*. Penelitian ini dilakukan pada suatu perusahaan jasa komunikasi di kantor cabang Bandung, dengan sampel yang berjumlah 108 orang karyawan yang bekerja sebagai agen *Outbound Call*. Pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. *Job Satisfaction* diukur dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Spector, *Organizational Commitment* diukur dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Allen & Meyer, dan *Turnover Intention* diukur dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Bothma & Roodt. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa *Job Satisfaction* pada responden tergolong cukup namun mengarah ke rendah, *Organizational Commitment* tergolong cukup, dan *Turnover Intention* tergolong cukup dan mengarah ke tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* baik secara simultan maupun parsial. *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment* secara simultan mempengaruhi *Turnover Intention* sebesar 40,3% yang berarti 59,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi, Intensi *Turnover*

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Job Satisfaction and Organizational Commitment both simultaneously and partially on Turnover Intention. This research was conducted at a communications service provider company at the Bandung branch office, with a sample of 108 employees who worked as Outbound Call agents. Data collection was done through questionnaires. Job Satisfaction was measured using a questionnaire developed by Spector, Organizational Commitment was measured using a questionnaire developed by Allen & Meyer, and Turnover Intention was measured using a questionnaire developed by Bothma & Roodt. The analytical method used in this research is descriptive method and verification method. The data obtained shows that Job Satisfaction of respondents is adequate but leads to low, Organizational Commitment is adequate, and Intention Turnover is adequate and leads to high. The results showed that Job Satisfaction and Organizational Commitment have an influence on Turnover Intention both simultaneously and partially. Job Satisfaction and Organizational Commitment simultaneously affect Turnover Intention by 40.3%, which means 59.7% is influenced by other factors not included in this study.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

LEMBAR PERNYATAAN	i
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	12
1.2.1. Identifikasi Masalah	12
1.2.2. Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	16
2.1 Tinjauan Kepustakaan	16
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2.1.1.1. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2.1.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
2.1.2. <i>Job Satisfaction</i>	26
2.1.2.1. Definisi <i>Job Satisfaction</i>	26
2.1.2.2. Aspek / dimensi dari <i>Job Satisfaction</i>	28
2.1.2.3. Antecedent dari <i>Job Satisfaction</i>	30
2.1.2.4. Konsekuensi dari <i>Job Satisfaction</i>	32
2.1.3. <i>Organizational Commitment</i>	32
2.1.3.1. Definisi <i>Organizational Commitment</i>	32
2.1.3.2. Tiga komponen <i>Organizational Commitment</i>	33
2.1.3.3. Antecedent dari <i>Organizational Commitment</i>	35
2.1.3.4. Konsekuensi dari <i>Organizational Commitment</i>	38
2.1.4. <i>Turnover Intention</i>	39
2.1.4.1. Definisi <i>Turnover Intention</i>	39
2.1.4.2. Antecedent dari <i>Turnover Intention</i>	40
2.1.4.3. Konsekuensi dari <i>Turnover Intention</i>	41
2.2. Penelitian Terdahulu.....	41

BAB III RERANGKA PEMIKIRAN, MODEL DAN HIPOTESIS

PENELITIAN	45
3.1. Rerangka Pemikiran	45
3.1.1. Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	45
3.1.2. Pengaruh <i>Org. Commitment</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	46
3.2. Model Penelitian.....	48
3.3. Hipotesis Penelitian	49

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	50
4.2. Metode Penelitian	51
4.2.1. Jenis Penelitian	51
4.2.2. Data, Jenis Data, dan Teknik Pengumpulan Data	52
4.2.3. Instrumen Penelitian	53
4.3. Operasionalisasi Variabel	54
4.4. Variabel Kontrol	60
4.5. Metode Analisis Data	61
4.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
4.5.1.1. Uji Validitas.....	61
4.5.1.2. Uji Reliabilitas.....	61
4.5.2. Uji Deskriptif Statistik.....	62
4.5.3. Uji Asumsi Klasik	63

4.5.3.1. Uji Normalitas	63
4.5.3.2. Uji Multikolinearitas	64
4.5.3.3. Uji Heterokedastisitas.....	64
4.5.4. Uji Regresi Linier Berganda.....	65
4.5.5. Uji Hipotesis	66
4.5.5.1. Uji F (Simultan).....	66
4.5.5.2. Uji T (Parsial).....	67
4.5.6. Koefisien Determinasi	68
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
5.1. <i>Job Satisfaction</i> agen <i>Outbound Call</i> PT. X.....	69
5.1.1. Karakteristik Responden.....	69
5.1.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Job Satisfaction</i>	72
5.1.3. Analisis Deskriptif Variabel <i>Job Satisfaction</i>	75
5.2. <i>Organizational Commitment</i> agen <i>Outbound Call</i> PT. X	85
5.2.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Org. Commitment</i>	85
5.2.2. Analisis Deskriptif Variabel <i>Organizational Commitment</i>	87
5.3. <i>Turnover Intention</i> agen <i>Outbound Call</i> PT. X.....	96
5.3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Turnover Intention</i>	96
5.3.2. Analisis Deskriptif Variabel <i>Turnover Intention</i>	97
5.4. Hasil Pengujian Hipotesis.....	102
5.4.1. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	102

5.4.1.1. Hasil Uji Normalitas.....	102
5.4.1.2. Hasil Uji Multikolinearitas	103
5.4.1.3. Hasil Uji Heterokedastisitas	104
5.4.2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	106
5.4.3. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	108
5.4.4. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	110
5.4.5. Koefisien Determinasi	112
5.4.6. Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	113
5.5. Implikasi Manajerial.....	114
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	120
6.1. Kesimpulan.....	120
6.2. Saran.....	122
6.2.1. Bagi Praktisi / Perusahaan.....	122
6.2.2. Bagi Akademisi	123
DAFTAR KEPUSTAKAAN	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Turnover Outbound Call</i> PT. X.....	7
Tabel 1.2 Data <i>Exit Interview</i> Agen <i>Outbound Call</i> Desember 2017.....	9
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 4.1 Tabel Skala <i>Likert</i>	54
Tabel 4.2 Operasionalisasi Variabel <i>Job Satisfaction</i>	56
Tabel 4.3 Operasionalisasi Variabel <i>Organizational Commitment</i>	58
Tabel 4.4 Operasionalisasi Variabel <i>Turnover Intention</i>	60
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	71
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman.....	71
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Job Satisfaction</i>	73
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Job Satisfaction</i>	74
Tabel 5.7 Rangkuman Hasil Skor Kuesioner <i>Job Satisfaction</i>	76
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Organizational Commitment</i>	85
Tabel 5.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Organizational Commitment</i>	87
Tabel 5.10 Rangkuman Hasil Skor Kuesioner <i>Organizational Commitment</i>	88
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Turnover Intention</i>	96
Tabel 5.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Turnover Intention</i>	97
Tabel 5.13 Rangkuman Hasil Skor Kuesioner <i>Turnover Intention</i>	98

Tabel 5.14 Hasil Uji Normalitas	103
Tabel 5.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	104
Tabel 5.16 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	105
Tabel 5.17 Nilai Koefisien Regresi Linear Berganda	107
Tabel 5.18 Nilai Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	109
Tabel 5.19 Nilai Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji T).....	111
Tabel 5.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia.....	25
Gambar 3.1 Model Penelitian.....	48
Gambar 4.1 Grafik Uji T Parsial.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	130
Lampiran 2. Kuesioner Asli	140
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	145
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	146
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	150
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis.....	153
Lampiran 7. Frekuensi Jawaban Responden untuk <i>Job Satisfaction</i>	154
Lampiran 8. Frekuensi Jawaban Responden untuk <i>Org. Commitment</i>	166
Lampiran 9. Frekuensi Jawaban Responden untuk <i>Turnover Intention</i>	174

