

**ANALISIS PENGARUH *JOB SATISFACTION* DAN
ORGANIZATIONAL COMMITMENT TERHADAP *TURNOVER*
INTENTION AGEN *OUTBOUND CALL* PT. X**



TESIS

Diajukan sebagai persyaratan akademik
untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

Oleh:

Fakhriza Tha'id Inayatullah
1653024

**UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
MAGISTER MANAJEMEN
Terakreditasi BAN-PT
Sk. No 069/SK/BAN-PT/Akred/M/III/2014
BANDUNG
2018**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah Swt. atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh *Job Satisfaction* dan *Organizational Commitment* terhadap *Turnover Intention Agen Outbound Call PT. X*” .

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran yang membangun selalu akan diterima untuk perbaikan dan menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Yusuf Osman Raihin, M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan sekaligus sebagai dosen pembimbing, yang telah membimbing penulis selama penyusunan tesis ini.
2. Bapak Dr. Drs. Adang Widjana, M.M. selaku dosen penguji, atas seluruh saran dan masukan yang diberikan selama penyusunan tesis ini.
3. Bapak Drs. A. Hadisoepadma, M.M. selaku dosen penguji, yang juga telah memberikan banyak saran dan masukan selama penyusunan tesis.
4. Bapak Joni selaku mantan Direktur Utama PT. X, dan Ibu Lastri selaku Manajer OBC PT. X Bandung, yang telah berbaik hati memberikan izin dan bantuan agar penulis dapat melakukan pengambilan data di PT. X.
5. Ibu May selaku Supervisor OBC PT. X Bandung, Bapak Budi selaku HRD PT. X Bandung, Bapak Ipung selaku Team Leader OBC PT. X Bandung, dan juga seluruh Team Leader dan agen OBC PT. X Bandung yang telah bersedia membantu dan terlibat dalam pengumpulan data kuesioner di PT.X.
6. Kedua orang tua dan adik dari penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan seluruh studi yang ditempuh.

7. Dina Muflihana, adik sepupu penulis, dan juga seluruh keluarga penulis di Lombok. Terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan.
8. Intan Mustika Dewi, Norman, Kartono, Bhakti, Karina, Carolus, Edwin, Rosmiati, Fanny, Marlitha, Sherly, dan semua teman-teman angkatan 39 Magister Manajemen. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama penyusunan tesis, dan juga terima kasih atas seluruh pengalaman yang telah dilalui selama hampir 2 tahun menempuh studi bersama-sama.
9. Pasya, Adrian, Dewi, Achmad Luthfi, Hendry, dan Yasir, sebagai teman sepermainan sejak masa perkuliahan S1. Terima kasih atas doa dan dukungannya.
10. Seluruh staf pengajar dan karyawan di Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Maranatha yang telah banyak membantu penulis selama menempuh studi.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak dan mohon maaf atas segala kekurangan.

Bandung, Desember 2018

Fakhriza Tha'id Inayatullah