

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PRAMUNIAGA  
DI PT CIRCLEKA INDONESIA UTAMA  
CABANG YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta untuk  
Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**



**Disusun oleh:**

**Retno Khikmawati  
11408141022**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2015**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PRAMUNIAGA  
DI PT CIRCLEKA INDONESIA UTAMA  
CABANG YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta untuk  
Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh  
Gelara Sarjana Ekonomi**



**Disusun oleh:**

**Retno Khikmawati  
11408141022**

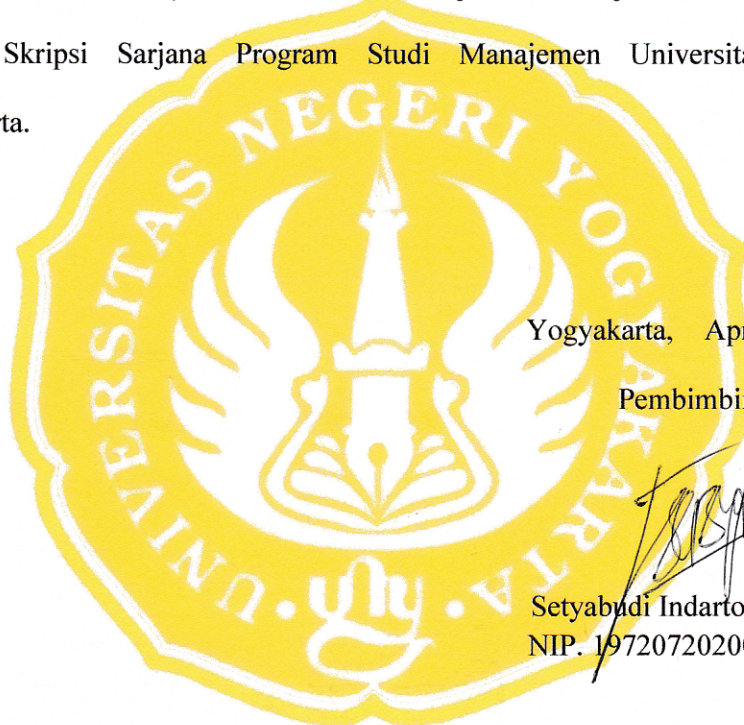
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2015**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* Pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta” yang ditulis oleh Retno Khikmawati NIM 11408141022 konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia telah disetujui untuk diujikan di hadapan Tim Penguji Skripsi Sarjana Program Studi Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta.



Yogyakarta, April 2015

Pembimbing

  
Setyabudi Indartono, P.hD.  
NIP. 197207202003121001

## HALAMAN PERNYATAAN

Nama : RETNO KHIKMAWATI  
NIM : 11408141022  
Prodi/Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Judul Penelitian : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN  
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *TURNOVER*  
*INTENTION* PRAMUNIAGA DI PT CIRCLEKA  
INDONESIA UTAMA CABANG YOGYAKARTA

Menyatakan bahwa penelitian ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya, tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain atau telah digunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi lain, kecuali pada bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 6 April 2015

Yang menyatakan

Retno Khikmawati  
NIM. 11408141022



## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi:

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP  
*TURNOVER INTENTION* PRAMUNIAGA DI PT CIRCLEKA INDONESIA  
UTAMA CABANG YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Retno Khikmawati

NIM. 11408141022

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen  
Universitas Negeri Yogyakarta, pada tanggal 27 April 2015. Dinyatakan Telah  
Memenuhi Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi.

DEWAN PENGUJI			
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Nahiyah Jaidi Faraz, M.Pd.	Ketua Penguji		27-05-2015
Setyabudi Indartono, Ph.D.	Sekretaris Penguji		27/5-2015
Arum Darmawati, M.M.	Penguji Utama		26-5-2015

Yogyakarta, 27 Mei 2015

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Sugiharsono, M.Si  
NIP. 19550328 198303 1 0023

## **MOTTO**

"Teman sejati adalah ia yang meraih tangan anda dan menyentuh hati anda."

(Heather Pryor)

"Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang.

Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh."

(Andrew Jackson)

"Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit

kembali setiap kali kita jatuh."

(Confusius)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segenap rasa syukur,  
saya persembahkan skripsi ini  
untuk Bapak dan Ibu Atas segenap ketulusan cinta & kasih sayangnya selama ini  
Do'a, pendidikan, perjuangan nasihat, bimbingan, motivasi  
dan pengorbanan untuk Ananda  
serta keluarga besar dan teman-temanku tercinta  
kalianlah alasan untuk selalu melakukan yang terbaik.

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA  
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PRAMUNIAGA DI PT CIRCLEKA  
INDONESIA UTAMA CABANG YOGYAKARTA**

Oleh:

**Retno Khikmawati  
11408141022**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, (2) Pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, (3) Pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta yang berjumlah 125 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga, yang ditunjukkan dari hasil regresi  $\beta = -0,231$  dan nilai signifikansi 0,009; dimana signifikansi lebih kecil dari 0,01 ( $0,009 < 0,01$ ), dan ( $\Delta R^2$ ) 0,053; (2) Lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga, yang ditunjukkan dari hasil regresi  $\beta = -0,205$ , dan nilai signifikansi 0,021; dimana signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,021 < 0,05$ ), dan ( $\Delta R^2$ ) 0,042; (3) Kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga, yang ditunjukkan dari hasil uji regresi bahwa kepuasan kerja  $\beta = -0,246$  (\* $p < 0.01$ ;  $p = 0,005$ ) dan lingkungan kerja  $\beta = -0,222$  (\* $p < 0.05$ ;  $p = 0,010$ ). Kontribusi kepuasan kerja dan lingkungan kerja untuk menjelaskan *turnover intention* pramuniaga sebesar ( $\Delta R^2$ ) 0,102. Hal ini berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen adalah sebesar 10,2%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel independen lain di luar model.

**Kata kunci:** Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja, *Turnover Intention*

## KATA PENGATAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, hidayah dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan kerja Terhadap *Turnover Intention* Pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta”**. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan penulis, walaupun dengan segala keterbatasan yang dimiliki.

Adapun maksud dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M. Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Setyabudi Indartono, Ph.D., Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan pengarahan selama proses penulisan skripsi.

4. Arum Darmawati, M.M., penguji utama yang telah memberikan saran guna menyempurnakan penulisan skripsi.
5. Prof.Dr. Nahiyah Jaidi,F. M.Pd., ketua penguji yang telah memberikan saran guna menyempurnakan penulisan skripsi.
6. Seluruh dosen dan staf Jurusan Manajemen maupun Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah membantu selama proses perkuliahan.
7. Bapak, Ibu, mas Adam, Fajar, dan keluarga besar tercinta, terimakasih atas kasih sayang, doa, motivasi, nasihat dan semangat selama ini.
8. Sahabat-sahabat Manajemen angkatan 2011 khususnya kelas A09 dan kelas SDM, kakak angkatan Manajemen 2009 dan 2010 khususnya mba Puput, mas Aziz, Mba Yuyun, teman-teman KKN kelompok 1, sahabat yang selalu menemani saya selama empat tahun terakhir Pramanos, Icha, Merida, Sanda, Tety, Anis, Ekaliya, Pipit, Adin, Anwar, terimakasih atas kasih sayang, kebersamaan dan bantuan kalian.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memperlancar proses penelitian dari awal sampai selesainya penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Namun demikian, merupakan harapan bagi penulis bila

karya tulis ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi suatu karya yang bermanfaat.

Yogyakarta, 26 Maret 2015

Penulis

Retno Khikmawati

## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	10
1. <i>Turnover Intention</i> .....	10
2. Kepuasan Kerja .....	17
3. Lingkungan Kerja.....	25
B. Penelitian yang Relevan.....	31
C. Kerangka Pikir .....	32
D. Paradigma Penelitian.....	35



E. Hipotesis Penelitian.....	35
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
C. Populasi dan Sampel .....	36
D. Variabel Penelitian .....	38
E. Definisi Operasional Variabel.....	38
F. Metode Pengumpulan Data.....	40
G. Instrumen Penelitian.....	40
H. Uji Instrumen .....	41
I. Teknik Analisis Data.....	47
J. Uji Hipotesis .....	49
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	52
B. Hasil Penelitian .....	58
C. Pembahasan.....	72
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	79
B. Implikasi.....	80
C. Keterbatasan Penelitian.....	82
D. Saran.....	83
 DAFTAR PUSTAKA .....	 85
LAMPIRAN.....	88

## DAFTAR TABEL

tabel	halaman
1. Data pengunduran diri pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta 2010-2013 .....	3
2. Faktor-faktor <i>turnover intention</i> PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta .....	4
3. Kisi-kisi instrumen penelitian .....	41
4. Hasil <i>Loading Factor</i> .....	43
5. <i>Mean, SD, AVE, Cronbach's value and Correlations</i> .....	44
6. <i>AVE, Square Correlation and Discriminant Validity</i> .....	45
7. Hasil Uji Reliabilitas .....	46
8. Hasil Uji Linieritas .....	60
9. Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
10. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
11. Karakteristik Responden berdasarkan usia .....	62
12. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan .....	63
13. Karakteristik Responden berdasarkan Masa Bekerja .....	63
14. Kategorisasi Variabel Kepuasan Kerja .....	65
15. Kategorisasi Variabel Lingkungan Kerja .....	66
16. Kategorisasi Variabel <i>Turnover Intention</i> .....	68
17. Rangkuman Hasil Analisis Regresi kepuasan kerja dan lingkungan kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> pramuniaga .....	69
18. Ringkasan Hasil Hipotesis .....	72

## DAFTAR GAMBAR

gambar	halaman
1. Paradigma Penelitian.....	35
2. Struktur Organisasi PT Circleka Indonesia Utama .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

lampiran	halaman
1. Kuesioner Uji Validitas dan Reliabilitas.....	89
2. Data Uji Validitas dan Reliabilitas.....	93
3. Hasil Uji Validitas.....	96
4. Hasil Uji Reliabilitas .....	97
5. Rangkuman Karakteristik Responden.....	98
6. Hasil Uji Karakteristik Responden.....	101
7. Data penelitian .....	103
8. Rangkuman Hasil Uji Kategorisasi.....	106
9. Hasil Uji Kategorisasi .....	107
10. Hasil Uji Normalitas .....	108
11. Hasil Uji Linieritas .....	108
12. Hasil Uji Multikolinieritas .....	109
13. Hasil Uji Regresi Penelitian .....	110
14. Rangkuman Hasil Uji Regresi.....	114
15. Hasil Perhitungan Diskriminan .....	115

## **BAB I**

### **Pendahuluan**

#### **A. Latar Belakang**

Organisasi perusahaan sekarang dan masa yang akan datang mulai menghadapi lingkungan yang dinamis, yang mengalami perubahan yang pesat. Adanya hal tersebut diperlukan pertimbangan terbaik didalam membawa perusahaan atau organisasi menuju masa depan yang lebih baik. Keberhasilan perusahaan, bukan hanya semata-mata dilihat dari perencanaan bisnis yang dibuat. Keberhasilan pengelolaan sumber daya manusialah yang akan menjadi point utama.

Persaingan dalam bisnis ritel modern di Indonesia berlangsung sangat ketat. Agar dapat bersaing di dunia bisnis, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik.

Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran seberapa tepat tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan atau penyedia pelayanan dapat memenuhi standar pelayanan yang diharapkan pelanggan. Cara meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memahami dan memperlakukan karyawan lini depan dengan tepat karena karyawan yang memiliki kontak dengan pelanggan adalah sumber kunci bagi perusahaan jasa. Bagi usaha ritel seperti Circle K, para pramuniagalah yang memegang peran penting dalam kemajuan bisnis perusahaan tersebut. Seperti upaya untuk mempertahankan pramuniaga telah menjadi

persoalan penting di banyak perusahaan jasa. Seorang pramuniaga yang puas dan memuaskan pelanggan, diharapkan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Jika kemampuan dan persyaratan kerja tidak seimbang, maka pengunduran diri dapat terjadi.

Mempunyai sumber daya manusia yang potensial dan berkualitas, akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan. Akan tetapi, untuk mendapatkan sumber daya manusia yang seperti itu bukanlah hal yang mudah. Perusahaan harus dapat mempertahankan pramuniaga selama mungkin, terlebih bila pramuniaga tersebut membawa dampak yang positif bagi perusahaan. Keinginan berpindah seseorang terkait erat dengan peluang karier, kepuasan gaji, kepuasan kerja, hubungan kerja, dan lingkungan kerja, serta beban kerja (Zeffane, 1994).

Menurut data yang dikeluarkan oleh Media Data-APRINDO dalam rentang waktu 2007 s.d 2012 format *minimarket* memiliki rata-rata pertumbuhan *turnover* paling tinggi yaitu sebesar 38% per tahun, disusul kemudian oleh *Hypermarket* sebesar 21,5% dan *supermarket* yang hanya 6% per tahun. Masalah *turnover intention* pada PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta juga masih tinggi. Tingginya tingkat *turnover intention* di perusahaan ini, mendorong pramuniaga mengundurkan diri. Hal ini dapat terlihat dari hasil wawancara dengan HRD PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta yang menerima 2-10 surat pengunduran diri pramuniaga setiap bulannya.

Tabel 1. Data Pengunduran Diri Pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta Tahun 2010 s/d 2013

Tahun	Jumlah Pramuniaga Sebelum <i>Re-sign</i>	Jumlah Pramuniaga <i>Re-sign</i>	Jumlah Pramuniaga Setelah <i>Re-sign</i>	Presentase
2010	280	34	246	12,14 %
2011	290	23	267	7,93 %
2012	300	47	253	15,66 %
2013	300	58	242	19,33 %

(Sumber: Bagian SDM PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta)

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa tingkat pengunduran diri pramuniaga dari tahun 2010 sampai 2013 cenderung fluktuatif. Penurunan jumlah pramuniaga yang keluar terjadi pada tahun 2010 ke tahun 2011 yaitu sebanyak 11 pramuniaga atau sekitar 4,21%. Terjadi peningkatan yang signifikan pada tahun 2011 ke tahun 2012 yaitu sebesar 15,66% atau naik sekitar 7,73%. Meskipun perusahaan telah berupaya untuk tetap mempertahankan pramuniaga dengan memberikan motivasi lebih atau dengan melakukan *interview* pada pramuniaga yang ingin *re-sign*. *Interview* ini dilakukan agar perusahaan dapat mengetahui dan memahami keinginan pramuniaga yang berniat keluar dari perusahaan. Diharapkan hal tersebut dapat menekan dan membuat pramuniaga yang ingin keluar dapat tetap bertahan di perusahaan. Upaya-upaya tersebut belum dirasa optimal karena *turnover intention* cenderung masih tinggi.

Berikut ini data hasil wawancara kepada 30 pramuniaga. Wawancara ini mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat *turnover intention* atau keinginan pramuniaga untuk mengundurkan diri. Hasil wawancara dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Faktor-faktor *Turnover Intention* PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta

Faktor Yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	Jumlah Respon Pramuniaga
Kepuasan kerja	21
Kondisi lingkungan kerja	16
Peluang karier	12
Beban kerja	6
Hubungan karyawan	5

(Sumber: Hasil wawancara 30 pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta)

Setiap pramuniaga dari 30 responden menjawab 2 jawaban mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention*. Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa kepuasan kerja menjadi faktor paling tinggi yaitu sebanyak 21 respon. Kemudian yang kedua kondisi lingkungan kerja sebanyak 16 respon. Diikuti faktor peluang karier diposisi ketiga yaitu sebanyak 12 respon. Keinginan kuat pramuniaga untuk memilih keluar dari perusahaan, diindikasikan oleh ketidakpuasan kerja dan kondisi lingkungan kerja.

Indikasi ketidakpuasan pramuniaga yaitu salah satunya pada gaji. Menurut sebagian pramuniaga, gaji yang mereka terima tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Selain itu, kerjasama antara rekan kerja tidak terjalin dengan baik, tidak saling mendukung, sehingga kerjasama antarrekan kerja kurang solid. Hal ini ditunjukkan dari cara pramuniaga melayani pelanggan yang kurang bertanggung jawab dan saling melempar tanggung jawab. Kurangnya hubungan langsung dengan atasan membuat pramuniaga terkadang kurang mengerti dengan tugasnya. Indikasi ketidakpuasan kerja juga terlihat dari minimnya promosi untuk pramuniaga yang berstatus sebagai karyawan kontrak untuk menjadi karyawan tetap.



Dalam upaya meningkatkan kepuasan pramuniaga, pihak PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta telah memberikan gaji di atas Upah Standar Regional (UMR Yogyakarta 947.114,00). Gaji sebesar 950.000,00 dirasa belum dapat mencukupi kebutuhan sehari-hari pramuniaga. Upah tersebut belum termasuk pengurangan upah sebagai konsekuensi kepada pramuniaga yang tidak masuk kerja sebesar 15.000,00 setiap absen kerja. Selain itu, pihak perusahaan setiap 6 bulan sekali mengadakan kegiatan *outbond* bagi para pramuniaga agar dapat berinteraksi langsung dengan atasan juga rekan kerja. Tetapi upaya tersebut belum mampu mewujudkan kepuasan kerja yang tinggi. Hal tersebut menjadi faktor tingginya *turnover intention* di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

Faktor kedua yang menyebabkan tingginya *turnover intention* adalah kondisi lingkungan kerja. Hal ini diindikasikan dari sedikitnya fasilitas yang didapat para pramuniaga. Terlihat dari tidak adanya tempat duduk untuk pramuniaga yang bekerja. Sehingga, tidak jarang pramuniaga duduk dilantai ketika sedang tidak melayani pelanggan. Selain itu sempitnya ruang untuk istirahat pramuniaga ketika jam istirahat membuat pramuniaga merasa tidak nyaman. Kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung juga terlihat dari tingginya tingkat kriminalitas yang terjadi seperti pencurian, penodongan kepada pramuniaga.

Dalam upaya untuk meningkatkan kondisi lingkungan kerja pramuniaga, pihak PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta memberi *security* atau bagian keamanan yang disebar di beberapa toko Circle K di Yogyakarta. Akan

tetapi, upaya tersebut belum optimal. Hal ini terlihat dari masih tingginya angka pencurian dan sedikitnya jumlah pihak keamanan yang dipekerjakan.

Lingkungan yang nyaman di tempat kerja tentunya akan membuat pramuniaga dapat bekerja dalam jangka waktu yang lama. Lingkungan kerja yang tidak kondusif dan kurang mendukung, tentunya akan menyebabkan pramuniaga enggan untuk berlama-lama ditempat kerja. Selain kepuasan pelanggan, kepuasan pramuniaga menjadi hal yang perlu diperhatikan perusahaan. Ketika kepuasan pramuniaga dikesampingkan, dapat menyebabkan menurunnya kinerja pramuniaga tersebut yang mengakibatkan pelayanan pramuniaga terhadap konsumen juga menurun. Ketika perusahaan dapat memelihara SDM dengan baik, tingkat *turnover intention* di perusahaan akan cenderung turun.

Tingginya *turnover intention* atau keinginan pramuniaga untuk mengundurkan diri dari perusahaan ini membuat peneliti penting untuk mengkaji tentang pengaruh dari kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap tingkat *turnover intention* di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Dari uraian di atas, maka penulis memberi judul yaitu **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta” terdapat beberapa masalah yang timbul, yaitu:

1. Kurang terjalinnya hubungan yang baik antar pramuniaga.
2. Adanya ketidakpuasan pramuniaga dengan gaji yang didapat.
3. Kurangnya hubungan langsung dengan atasan.
4. Banyaknya pramuniaga yang ingin keluar dari perusahaan.
5. Minimnya fasilitas yang didapat para pramuniaga.
6. Tingginya tingkat kriminalitas, seperti pencurian dan penodongan.

## **C. Pembatasan masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, karena berbagai keterbatasan dan menghindari meluasnya permasalahan maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dibatasi pada pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

## **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka pokok permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja pramuniaga terhadap tingkat *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta?

2. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta?
3. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja pramuniaga dan kondisi lingkungan kerja terhadap tingkat *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis dan memahami seberapa besar pengaruh kepuasan kerja pramuniaga terhadap tinggi rendahnya tingkat *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.
2. Menganalisis dan memahami seberapa besar pengaruh lingkungan kerja terhadap tingkat *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.
3. Menemukan bukti seberapa besar pengaruh kepuasan kerja pramuniaga dan lingkungan kerja terhadap tinggi rendahnya *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini, yaitu:

##### **1. Bagi PT Circleka Indonesia Utama:**

- a. Sebagai landasan dan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan dan perencanaan SDM selanjutnya.
- b. Mengetahui langkah-langkah yang dapat diambil perusahaan untuk menurunkan tingkat *turnover intention*.

- c. Dapat mengetahui lingkungan kerja seperti apa yang diinginkan dan nyaman bagi pramuniaga.
- d. Dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan kerja pramuniaga terhadap pekerjaan yang mereka jalankan.

**2. Bagi Pembaca:**

- a. Mengetahui pentingnya *turnover intention* terhadap keberhasilan perusahaan.
- b. Sebagai sumber informasi mengenai lingkungan kerja dalam suatu perusahaan.

**3. Bagi dunia pendidikan:**

- a. Sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dimasa mendatang mengenai kepuasan kerja.
- b. Sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dimasa mendatang mengenai lingkungan kerja di perusahaan.
- c. Sebagai referensi untuk penelitian yang lebih lanjut dimasa mendatang mengenai *turnover intention*.

**4. Bagi penulis:**

- a. Membantu untuk lebih memahami mengenai kepuasan kerja dan lingkungan kerja bagi *turnover intention*.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Landasan Teori

##### 1. *Turnover Intention* Pramuniaga

###### a. Definisi *Turnover Intention* Pramuniaga

Keinginan (*intention*) adalah niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain. Dengan demikian, *Turnover intention* (intensi keluar) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya (Zeffane, 1994).

Menurut Mobley *et al* (1978) keinginan pindah kerja (*intention turnover*) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain menurut pilihannya sendiri. Mobley *et al* (1978) keinginan untuk pindah dapat dijadikan gejala awal terjadinya *turnover* dalam sebuah perusahaan. Menurut Bluedorn (2001) *turnover intention* adalah kecenderungan sikap atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan organisasi atau mengundurkan diri secara sukarela dari pekerjaannya.

Menurut Harninda (1999) *Turnover intention* pada dasarnya adalah sama dengan keinginan berpindah karyawan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Harnoto (2002:2) menyatakan: “*turnover*

*intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan.”

**b. Indikasi Terjadinya *Turnover Intention***

Menurut Harnoto (2002:2) *Turnover intention* ditandai oleh berbagai hal yang menyangkut perilaku karyawan. Indikasi-indikasi tersebut bisa digunakan sebagai acuan untuk memprediksikan *turnover intention* karyawan dalam sebuah perusahaan.

- 1) Absensi yang meningkat. Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, biasanya ditandai dengan absensi yang semakin meningkat. Tingkat tanggung jawab karyawan dalam fase ini sangat kurang dibandingkan dengan sebelumnya.
- 2) Mulai malas bekerja. Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, akan lebih malas bekerja karena orientasi karyawan ini adalah bekerja di tempat lainnya yang dipandang lebih mampu memenuhi semua keinginan karyawan bersangkutan.
- 3) Peningkatan terhadap pelanggaran tata tertib kerja. Berbagai pelanggaran terhadap tata tertib dalam lingkungan pekerjaan sering dilakukan karyawan yang akan melakukan *turnover*. Karyawan lebih sering meninggalkan tempat kerja ketika jam-jam kerja berlangsung, maupun berbagai bentuk pelanggaran lainnya.
- 4) Peningkatan protes terhadap atasan. Karyawan yang berkeinginan untuk melakukan pindah kerja, lebih sering melakukan protes terhadap kebijakan-kebijakan perusahaan kepada atasan. Materi

protes yang ditekankan biasanya berhubungan dengan balas jasa atau aturan lain yang tidak sependapat dengan keinginan karyawan.

- 5) Perilaku positif yang sangat berbeda dari biasanya. Biasanya hal ini berlaku untuk karyawan yang karakteristik positif. Karyawan ini mempunyai tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas yang dibebankan, dan jika perilaku positif karyawan ini meningkat jauh dan berbeda dari biasanya justru menunjukkan karyawan ini akan melakukan *turnover*.

### c. Cara Menurunkan *Turnover Intention* Karyawan

Menurut Shaw (2010), beberapa strategi yang dapat dicoba oleh Departemen SDM untuk meminimalisir *turnover intention*:

#### 1) Motivasi

Bonus, cuti, kendaraan dinas atau fasilitas lainnya adalah berbagai alat perusahaan sebagai bentuk *reward* bagi karyawan apabila mereka telah bekerja dengan baik. Tetapi pada dasarnya, menurut Murphy, dan Cleveland (1995) penghargaan berupa bonus dan semacamnya baru merupakan setengah dari keseluruhan upaya untuk mempertahankan karyawan. Terdapat dua isu penting yang umumnya terjadi pada karyawan, diibaratkan sebagai “*shove*”, faktor yang membuat mereka terdemotivasi dan “*tugs*”, tarikan yang membuat orang termotivasi. Kesalahan yang sering dilakukan pemimpin perusahaan adalah berfokus hanya kepada motivator, tanpa melihat pada faktor apa yang membuat karyawannya sulit melakukan hal yang benar.



## 2) Menjaga kepuasan karyawan

Berkaitan dengan hal ini, seorang pemimpin mempunyai tugas yang cukup sulit yakni mengetahui apa yang disukai dan tidak disukai karyawannya. Penting bagi seorang pemimpin untuk sering melakukan komunikasi dengan karyawan untuk mendengar apa yang mereka butuhkan. Berbagai macam survei untuk mengetahui opini karyawan juga sudah mulai banyak berkembang akhir-akhir ini. Memahami keinginan karyawan akan membantu pemimpin perusahaan menetapkan *benefit* yang tepat sasaran, demi terciptanya *turnover intention* yang rendah.

## 3) Rekrutmen

Program penurunan tingkat *turnover intention* dapat dilakukan dari mulai tahap rekrutmen karyawan. Caranya adalah dengan menarik perhatian kandidat-kandidat yang berkualitas. Melakukan proses seleksi yang ketat dan terstruktur. Beberapa cara dapat dilakukan, dari paling murah hingga yang memakan *budget* tinggi. Misalnya, menawarkan peta jenjang karir yang jelas, menawarkan tunjangan yang menarik, kesempatan pergi ke luar negeri, dan cara-cara kreatif lainnya.

### **d. Indikator *Turnover Intention***

Menurut Mobley *et al* (1978) Indikator pengukuran *turnover intention* terdiri atas:

- 1) Memikirkan untuk keluar (*Thinking of Quitting*): mencerminkan individu untuk berpikir keluar dari pekerjaan atau tetap berada di

lingkungan pekerjaan. Diawali dengan ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, kemudian karyawan mulai berfikir untuk keluar dari tempat bekerjanya saat ini.

- 2) Pencarian alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*): mencerminkan individu berkeinginan untuk mencari pekerjaan pada organisasi lain. Jika karyawan sudah mulai sering berpikir untuk keluar dari pekerjaannya, karyawan tersebut akan mencoba mencari pekerjaan diluar perusahaannya yang dirasa lebih baik.
- 3) Niat untuk keluar (*Intention to quit*): mencerminkan individu yang berniat untuk keluar. Karyawan berniat untuk keluar apabila telah mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dan nantinya akan diakhiri dengan keputusan karyawan tersebut untuk tetap tinggal atau keluar dari pekerjaannya.

#### **e. Faktor-Faktor *Turnover Intention* Karyawan**

Menurut Mobley *et al* (1978) menyebutkan beberapa faktor yang menjadi penyebab keinginan pindah kerja (*Turnover Intention*) adalah sebagai berikut :

##### **1) Karakteristik Individu**

Organisasi adalah wadah yang memiliki tujuan yang ditentukan secara bersama oleh orang-orang yang terlibat didalamnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan adanya interaksi yang berkesinambungan dari unsur-unsur organisasi. Karakter individu yang

mempengaruhi keinginan pindah kerja antara lain seperti umur, pendidikan, status perkawinan.

## 2) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat meliputi lingkungan fisik maupun sosial. Lingkungan fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, konstruksi, bangunan, dan lokasi pekerjaan. Sedangkan lingkungan sosial meliputi sosial budaya di lingkungan kerjanya, dan kualitas kehidupan kerjanya.

## 3) Kepuasan Kerja

Pada tingkat individual, kepuasan merupakan variabel psikologi yang paling sering diteliti dalam suatu model *intention to leave*. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan akan gaji dan promosi, kepuasan atas supervisor yang diterima, kepuasan dengan rekan kerja dan kepuasan akan pekerjaan dan isi kerja.

## 4) Komitmen organisasi

Perkembangan selanjutnya dalam studi *intention to leave* memasukkan konstruk komitmen organisasional sebagai konsep yang turut menjelaskan proses tersebut sebagai bentuk perilaku, komitmen organisasional dapat dibedakan dari kepuasan kerja. Komitmen mengacu pada respon emosional (*affective*) individu kepada keseluruhan organisasi, sedangkan kepuasan mengarah pada respon emosional atas aspek khusus dari pekerjaan.

#### **f. Dampak *Turnover Intention* Karyawan**

Menurut Mobley *et al* (1978) tinggi rendahnya *turnover intention* akan membawa beberapa dampak pada karyawan maupun perusahaan, antara lain:

- 1) Beban kerja. Jika *turnover intention* karyawan tinggi, beban kerja untuk karyawan bertambah karena jumlah karyawan berkurang. Semakin tinggi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, maka semakin tinggi pula beban kerja karyawan selama itu.
- 2) Biaya penarikan karyawan. Menyangkut waktu dan fasilitas untuk wawancara dalam proses seleksi karyawan, penarikan dan mempelajari penggantian karyawan yang mengundurkan diri.
- 3) Biaya latihan. Menyangkut waktu pengawas, departemen personalia dan karyawan yang dilatih. Pelatihan ini diberikan untuk karyawan baru. Jika *turnover intention* tinggi dan banyak karyawan yang keluar dari perusahaan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada biaya pelatihan karyawan.
- 4) Adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan. Dalam hal ini, berkurangnya jumlah karyawan akan mengurangi jumlah produksi atau pencapaian target penjualan. Ini akibat dari tingginya *turnover intention*. Terlebih bila karyawan yang keluar adalah karyawan yang memiliki tingkat produktivitas yang tinggi.
- 5) Banyak pemborosan karena adanya karyawan baru. Imbas dari tingginya turnover karyawan membuat perusahaan mengeluarkan biaya-

biaya yang sebenarnya bisa dihindari jika dapat mengelola SDM dengan baik agar karyawan dapat bertahan lama di perusahaan.

- 6) Memicu stres karyawan. Stres karyawan dapat terjadi karena karyawan lama harus beradaptasi dengan karyawan baru. Dampak yang paling buruk dari stres ini adalah memicu karyawan yang tinggal untuk berkeinginan keluar dari perusahaan.

## **B. Kepuasan Kerja**

### **a. Definisi Kepuasan Kerja**

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Roelen (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai reaksi emosional positif dari sikap yang dimiliki individu terhadap pekerjaan mereka.

Menurut Newstrom (1996) bahwa *job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work*. Kepuasan kerja berarti perasaan mendukung atau tidak mendukung yang dialami karyawan dalam bekerja. Robbins (2007) mengatakan kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja, atasan, peraturan dan kebijakan organisasi, standar kinerja, kondisi kerja dan sebagainya.

Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja itu, sebaliknya seseorang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap negatif terhadap kerja itu. (Robbins, 2007 : 179).

Konsekuensi utama dari ketidakpuasan kerja adalah rangsangan berpikir untuk berhenti dari pekerjaan, kemudian menuntun ke intensi untuk mencari apa yang diinginkan (dipengaruhi oleh evaluasi terhadap pekerjaan alternatif, sebelumnya dipertimbangkan umur dan masa jabatan), kemudian intensi untuk berhenti, yang akhirnya keputusan dan perilaku *turnover* (Mobley *et al*,1978). Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya.

Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari karyawan tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas dalam pekerjaan. Nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu merupakan tujuan yang ingin dicapai. Roelen (2008) menyebutkan bahwa variasi tugas, rekan kerja, dan perspektif karir menentukan bagian yang lebih besar dalam kepuasan kerja.

#### **b. Teori Kepuasan Kerja**

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Teori tentang kepuasan kerja yaitu teori nilai (*Value theory*). Menurut teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas dan sebaliknya. Kunci menuju kepuasan pada teori ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dengan yang diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang.

### c. Cara Meningkatkan Kepuasan Kerja

Menurut Riggio (2000), peningkatan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### 1) Melakukan perubahan struktur kerja

Misalnya dengan melakukan perputaran pekerjaan (*job rotation*), yaitu sebuah sistem perubahan pekerjaan dari salah satu tipe tugas ke tugas yang lainnya (yang disesuaikan dengan *job description*). Cara kedua yang harus dilakukan adalah dengan pemekaran (*job enlargement*), atau perluasan satu pekerjaan sebagai tambahan dan bermacam-macam tugas pekerjaan. Praktik untuk para karyawan yang menerima tugas-tugas tambahan dan bervariasi dalam usaha untuk membuat mereka merasakan bahwa mereka adalah lebih dari sekedar anggota dari organisasi.

#### 2) Melakukan perubahan struktur pembayaran

Perubahan sistem pembayaran ini dilakukan dengan berdasarkan pada keahliannya (*skill-based pay*), yaitu pembayaran dimana para karyawan digaji berdasarkan pengetahuan dan keterampilannya daripada posisinya di perusahaan. Pembayaran kedua dilakukan berdasarkan jasanya (*merit pay*), sistem pembayaran dimana pekerja digaji berdasarkan *performance*-nya, pencapaian finansial pekerja berdasarkan pada hasil yang dicapai oleh individu itu sendiri. Dan pembayaran yang ketiga adalah *Gainsharing* atau pembayaran



berdasarkan pada keberhasilan kelompok (keuntungan dibagi kepada seluruh anggota kelompok).

### 3) Pemberian jadwal kerja yang fleksibel

Dengan memberikan kontrol pada para pekerja mengenai pekerjaan sehari-hari mereka, yang sangat penting untuk mereka yang bekerja di daerah padat, dimana pekerja tidak bisa bekerja tepat waktu atau untuk mereka yang mempunyai tanggung jawab pada anak-anak. *Compressed work week* (pekerjaan mingguan yang dipadatkan), dimana jumlah pekerjaan per harinya dikurangi sedang jumlah jam pekerjaan per hari ditingkatkan. Cara yang kedua adalah dengan sistem penjadwalan dimana seorang pekerja menjalankan sejumlah jam khusus per minggu (*Flextime*), tetapi tetap mempunyai fleksibilitas kapan mulai dan mengakhiri pekerjaannya.

### 4) Mengadakan program yang mendukung

Perusahaan mengadakan program-program yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan kerja para karyawan, seperti; *healthcenter*, *profitsharing*, *employee sponsored childcare*, dan lain-lain.

## **d. Indikator Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja menurut Roelen (2008) diukur dengan menggunakan lima indikator, antara lain:

1. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri, yaitu sejauh mana pekerjaan menyediakan kesempatan seseorang untuk belajar memperoleh

tanggung jawab dalam suatu tugas tertentu dan tantangan untuk pekerjaan yang menarik.

2. Kepuasan dengan gaji, yaitu upah yang diperoleh seseorang sebanding dengan usaha yang dilakukan dan sama dengan upah yang diterima oleh orang lain dalam posisi kerja yang sama.
3. Kepuasan dengan sikap atasan, yaitu kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawab para bawahan.
4. Kepuasan dengan rekan kerja, yaitu sejauh mana rekan kerja secara teknis cakap dan secara sosial mendukung tugas rekan kerja lainnya.
5. Kepuasan dengan promosi atau perspektif karir, yaitu kesempatan seseorang untuk meraih atau dipromosikan ke jenjang yang lebih tinggi dalam organisasi.

#### **e. Faktor-faktor Penentu Kepuasan Kerja**

Menurut Kreitner dan Kinicki (2004) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan yaitu:

- 1) Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*). Model ini mengajukan bahwa kepuasan ditentukan tingkatan karakteristik pekerjaan yang memungkinkan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
- 2) Perbedaan (*Discrepancies*). Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang

diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar daripada apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya diperkirakan individu akan puas apabila mereka menerima manfaat diatas harapan.

- 3) Pencapaian nilai (*Value attainment*). Gagasan *value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
- 4) Keadilan (*Equity*). Dalam model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya relatif lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukan pekerjaan lainnya.
- 5) Komponen genetik (*Dispositional/genetic components*). Beberapa rekan kerja atau teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan lainnya kelihatan tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan.

#### **f. Dampak Kepuasan Kerja Karyawan**

Tinggi atau rendahnya suatu kepuasan karyawan akan memberi dampak bagi perusahaan atau pun karyawan itu sendiri. Menurut Robbins (2007) beberapa dampak yang disebabkan karena kepuasan kerja, antara lain:

##### **1) Dampak terhadap produktivitas**

Kepuasan kerja dalam organisasi menghasilkan kinerja yang baik karena dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Jika kepuasan dan produktivitas digabungkan untuk sebuah perusahaan secara keseluruhan, maka perusahaan yang banyak memiliki karyawan yang puas cenderung lebih efektif daripada yang memiliki sedikit karyawan yang tidak puas. Pekerja yang bahagia atau puas akan pekerjaannya akan menjadi karyawan yang produktif.

##### **2) Dampak Terhadap Kepuasan Konsumen**

Kepuasan kerja karyawan dapat membuat kepuasan konsumen meningkat. Karena pelayanan sangat tergantung pada bagaimana karyawan berurusan dengan konsumen. Karyawan yang puas akan lebih bersahabat, ramah, dan responsive dalam menghargai konsumen.

##### **3) Dampak Terhadap Kepuasan Hidup**

Kepuasan kerja memiliki korelasi positif cukup kuat dengan kepuasan hidup secara keseluruhan seseorang. Tampaknya bagaimana seseorang merasa dan/ atau berpikir tentang suatu pekerjaan seseorang

cenderung untuk mempengaruhi bagaimana kita merasa dan/ atau berpikir lebih luas.

4) Dampak terhadap absensi

Ketidakpuasan karyawan dalam bekerja dapat diungkapkan dalam sejumlah cara, misalnya yaitu mengeluh, tidak disiplin, sering membolos, menjadi tidak patuh, mencuri properti organisasi, atau menghindari sebagian tanggungjawab kerja mereka.

5) Dampak terhadap *turnover*

Dampak dari tingginya ketidakpuasan karyawan pada perusahaan bisa dengan cara keluar atau meninggalkan perusahaan. Keluar dari perusahaan besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

### 3. Lingkungan Kerja

#### a. Definisi Lingkungan kerja

Kehidupan manusia tidak terlepas dari berbagai keadaan lingkungan sekitarnya, antara manusia dan lingkungan terdapat hubungan yang sangat erat. Dalam hal ini, manusia akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja, yaitu lingkungan kerja. Selama melakukan pekerjaan, setiap karyawan akan berinteraksi dengan berbagai kondisi yang terdapat dalam lingkungan kerja. Menurut Gomes (2003:25) lingkungan kerja adalah proses kerja

dimana lingkungan saling berinteraksi menurut pola tertentu, dan masing-masing memiliki karakteristik dan/atau nilai-nilai tertentu mengenai organisasi yang tidak akan lepas dari pada lingkungan dimana organisasi itu berada, dan manusianya yang merupakan sentrum segalanya. Menurut *Cox and Cheyne* (2000) kondisi lingkungan kerja sangat mempengaruhi sikap seseorang dalam bekerja.

Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama lebih jauh lagi lingkungan-lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut karyawan dan waktu yang lebih banyak serta tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien (Sedarmayanti, 2001:12)

#### **b. Kondisi psikologis dari lingkungan kerja**

Rancangan fisik dan desain dari pekerjaan, sejumlah ruangan kerja yang tersedia dan jenis-jenis dari perlengkapan dapat mempengaruhi perilaku pekerja dalam menciptakan macam-macam kondisi psikologi. Menurut newstrom (1996:494) *Psychological conditions of the work environment that can affect work performance include feelings of privacy or crowding, the status associated with the amount or location of workspace, and the amount of control over the work environment.* Kondisi psikologis dari lingkungan kerja dapat mempengaruhi kinerja yang meliputi perasaan yang bersifat pribadi atau kelompok, status dihubungkan

dengan sejumlah lokasi ruang kerja dan sejumlah pengawasan atau lingkungan kerja.

Faktor-faktor dari kondisi psikologis meliputi:

1) Privasi (*Feeling of privacy*)

Menurut Newstrom (1996:478), privasi dari pekerja dapat dirasakan dari desain ruang kerja. Ada ruang kerja yang didesain untuk seorang pekerja, adapula yang didesain untuk beberapa orang, sehingga penyelia untuk mengawasi interaksi antar karyawan.

2) Status (*Sense of status and importance*)

Menurut Newstrom (1996: 478), para karyawan tingkat bawah senang dengan desain ruang yang terbuka karena memberi kesempatan kepada karyawan untuk berkomunikasi secara informal. Sebaliknya para manajer merasa tidak puas dengan desain ruang yang terbuka karena banyak gangguan suara dan privasi yang dimiliki terbatas.

**c. Indikator Lingkungan Kerja**

Menurut Cox dan Cheyne (2000) menyatakan bahwa lingkungan kerja diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Suasana kerja

Setiap karyawan selalu menginginkan suasana kerja yang menyenangkan, nyaman, dan aman. Suasana kerja yang nyaman itu meliputi cahaya/ penerangan yang jelas, suara yang tidak bising dan tenang, keamanan di dalam bekerja. Besarnya kompensasi

yang diberikan perusahaan tidak akan berpengaruh secara optimal jika suasana kerja kurang kondusif.

## 2) Tersedianya fasilitas kerja

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses kelancaran dalam bekerja.

### **d. Faktor-faktor lingkungan kerja meliputi:**

Menurut Newstrom (1996), ada beberapa faktor lingkungan kerja, antara lain:

#### 1) Penerangan (*Illumination*)

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi para karyawan guna mendapat keselamatan dan kelancaran kerja. Pada dasarnya, cahaya dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu: cahaya yang berasal dari sinar matahari dan cahaya buatan berupa lampu. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetpai tidak menyilaukan. Dengan penerangan yang baik para karyawan akan dapat bekerja dengan cermat dan teliti sehingga hasil kerjanya mempunyai kualitas yang memuaskan. Cahaya yang kurang jelas (kurang cukup) mengakibatkan penglihatan kurang jelas, sehingga pekerjaan menjadi lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga tujuan dari badan usaha sulit dicapai.



## 2) Suhu (*Temperature*)

Bekerja pada suhu yang panas atau dingin dapat menimbulkan penurunan kinerja. Secara umum, kondisi yang panas dan lembab cenderung meningkatkan penggunaan tenaga fisik yang lebih berat, sehingga pekerja akan merasa sangat letih dan kinerjanya akan menurun.

## 3) Kebisingan (*Noise*)

Bising dapat didefinisikan sebagai bunyi yang tidak disukai, suara yang mengganggu atau bunyi yang menjengkelkan suara bising adalah suatu hal yang dihindari oleh siapapun, lebih-lebih dalam melaksanakan suatu pekerjaan, karena konsentrasi perusahaan akan dapat terganggu. Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak timbul kesalahan ataupun kerusakan sehingga akan menimbulkan kerugian.

## 4) Gerakan (*Motion*)

Kondisi gerakan secara umum adalah getaran. Getaran-getaran dapat menyebabkan pengaruh yang buruk bagi kinerja, terutama untuk aktivitas yang melibatkan penggunaan mata dan gerakan tangan secara terus-menerus.

## 5) Faktor Keindahan (*Aesthetic Factors*)

Faktor keindahan ini meliputi: musik, warna dan bau-bauan. Musik, warna dan bau-bauan yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

#### **d. Dampak Lingkungan kerja**

Pengaruh lingkungan kerja adalah segala sesuatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung maupun tidak langsung terhadap organisasi atau perusahaan. Soetjipto (2004:87) merumuskan beberapa pengaruh atau dampak dari lingkungan kerja, antara lain:

##### **1) Kenyamanan karyawan**

Kenyamanan dalam bekerja biasanya akan berdampak pada kualitas kerja seseorang. Oleh karena itu, ketika kenyamanan karyawan telah diterima dengan baik dalam arti lingkungan kerja mendukung, maka karyawan akan maksimal dalam bekerja.

##### **2) Perilaku karyawan**

Perilaku kerja yaitu dimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam bekerja. Sikap yang diambil oleh pekerja untuk menentukan apa yang akan mereka lakukan di lingkungan tempat kerja mereka. Lingkungan fisik yang aman, nyaman, bersih dan memiliki tingkat gangguan minimum sangat disukai oleh para pekerja. Ketika karyawan mendapati lingkungan kerja yang kurang mendukung, perilaku karyawan saat di tempat kerja juga cenderung berubah. Misalnya dengan menurunnya kedisiplinan, tanggung jawab yang rendah, dan meningkatnya absensi.

##### **3) Kinerja karyawan**

Jika kondisi kerja karyawan terjamin maka akan berdampak pada naiknya kinerja karyawan secara berkelanjutan. Kinerja karyawan menurun ketika perusahaan tidak memperhatikan fasilitas pendukung

karyawannya dalam bekerja. Ketersediaan fasilitas dapat menyokong kinerja karyawan agar semakin baik.

4) Tingkat stres karyawan

Lingkungan yang tidak kondusif akan berpengaruh terhadap tingkat stres karyawan. Ketika karyawan tidak dapat mengatasi stresnya dengan baik, bisa berakibat pada buruknya pelayanan karyawan.

### C. Penelitian yang Relevan

1. Menurut Harrison dan Gordon (2014) dalam jurnalnya yang berjudul “Misconceptions Of Employee Turnover: Evidence-Based Information For The Retail grocery Industry” yang menyelidiki mengenai bagaimana niat karyawan ritel untuk meninggalkan perusahaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan kelelahan menjadi faktor utama meningkatnya *turnover intention* di industri ritel New York.
2. Jeen (2014) dalam jurnalnya yang berjudul “A Study On Attrition – Turnover Intentions In Retail Industry” menganalisis mengenai *turnover intention* dan dampaknya terhadap perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab karyawan ritel mengundurkan diri yaitu jam kerja, kondisi lingkungan kerja, pertumbuhan karir, dan kepuasan pada gaji.
3. Menurut Wu (2012) dalam Thesisnya yang berjudul “Factors Influencing Employee Turnover Intention: The Case of retail Industry in Bangkok, Thailand” mengatakan bahwa Perputaran karyawan yang tinggi memiliki dampak buruk terhadap perusahaan. Wu mencoba meneliti mengenai

faktor pendorong *turnover intention* pada karyawan lini depan industri ritel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan ritel memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

#### **D. Kerangka Pemikiran**

##### **1. Pengaruh Kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga**

Hubungan yang akrab dan saling tolong-menolong dengan teman sekerja serta atasan sangat penting dan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan kerja. Salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja ialah sifat atasan yang tidak mau mendengar keluhan. Kurangnya komunikasi langsung antara atasan dengan pramuniaga seringkali membuat atasan tidak memahami apa yang dirasakan dan diinginkan oleh pramuniaga. Ketika hubungan antara pramuniaga dengan atasan terjalin dengan baik maka tingkat *turnover intention* dapat ditekan dan cenderung menurun.

Kepuasan kerja pramuniaga salah satunya dapat dicapai dengan memperhatikan gaji yang diterima pramuniaga. Ketika gaji yang diterima dapat mencukupi kebutuhan pramuniaga maka dapat menurunkan keinginan pramuniaga untuk keluar dari perusahaan. Kesesuaian pemberian gaji dan insentif kepada pramuniaga sangat penting agar pramuniaga merasa sesuai dan puas dengan apa yang telah mereka lakukan untuk perusahaan. Dapat diartikan bahwa apabila kepuasan pramuniaga terhadap gaji tinggi maka makin rendah niat untuk keluar. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pramuniaga mempunyai pengaruh yang negatif terhadap *turnover intention*.

## 2. Pengaruh lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga

Ketika lingkungan kerja disuatu perusahaan tidak kondusif untuk bekerja, maka pramuniaga dipastikan tidak akan bertahan lama diperusahaan tersebut. Dapat dikatakan *turnover intention* akan semakin tinggi. Perusahaan harus berusaha sekuat tenaga agar pramuniaga terbaiknya bertahan. Hal yang paling mungkin dilakukan oleh perusahaan adalah menjaga mereka agar tetap merasa nyaman dengan lingkungan kerja di perusahaan. Tidak hanya lingkungan kerja fisik tetapi dalam hal psikologisnya pun harus diperhatikan. Lingkungan kerja yang kondusif, akan membuat pramuniaga merasa nyaman dalam melaksanakan tugasnya. Lingkungan kerja yang buruk, seperti sedikitnya fasilitas yang didapat pramuniaga, tidak adanya tempat untuk istirahat pramuniaga, akan semakin mendorong niat pramuniaga untuk mengundurkan diri. Semakin lengkap fasilitas yang diterima pramuniaga untuk menunjang pekerjaannya maka semakin rendah niat pramuniaga untuk mencari alternatif pekerjaan lain.

Aspek lain dari lingkungan kerja yaitu suasana kerja. Suasana kerja yang dapat mendukung pramuniaga dalam bekerja misalnya penerangan atau cahaya yang cukup, keamanan di tempat kerja yang terjamin, tempat kerja yang nyaman, sangat dibutuhkan oleh pramuniaga. Semakin tinggi tingkat kriminalitas, atau bisa dikatakan keamanan pramuniaga dalam bekerja terancam maka akan dapat meningkatkan niat pramuniaga tersebut untuk keluar dari pekerjaannya dan mencari alternatif pekerjaan lain yang

lebih aman. Dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja yang tidak mendukung berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga.

### **3. Pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga**

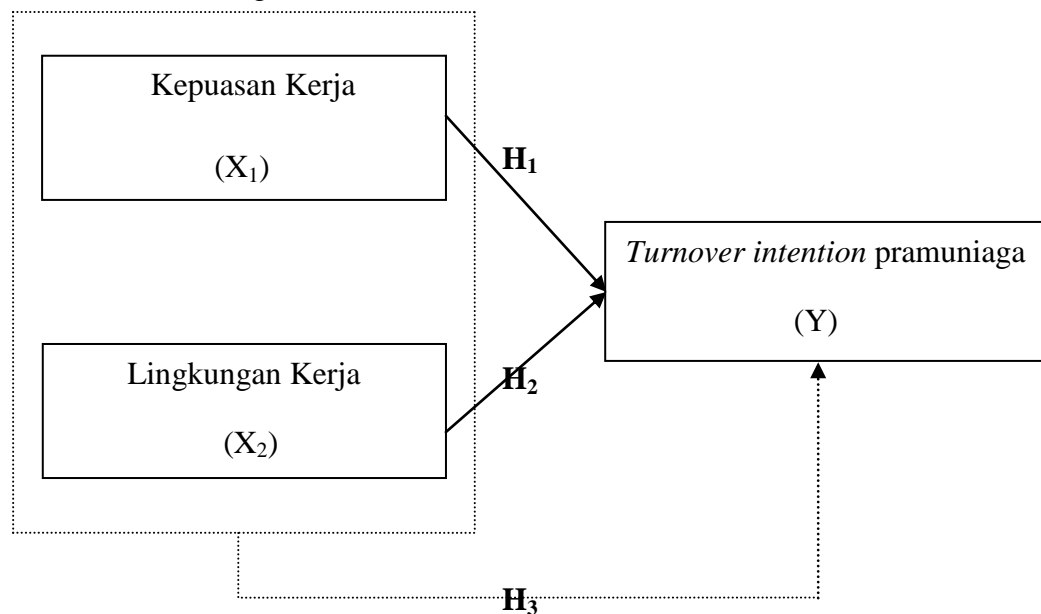
Untuk mengatasi masalah tingginya *turnover intention* pramuniaga, pihak perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja dan lingkungan kerja para pramuniaganya. Lingkungan kerja merupakan faktor dasar yang mempengaruhi tindakan dan keputusan pramuniaga dalam bekerja serta diharapkan kondusif untuk menunjang kerja pramuniaga tersebut. Apabila pramuniaga sudah merasa pekerjaannya dihargai oleh atasan, merasa puas dengan hasil kerjanya, dan mendapat dukungan dari atasan maupun rekan kerja, serta didukung dengan pemenuhan fasilitas yang memadai, maka keinginan pramuniaga untuk bertahan lama di perusahaan akan tinggi. Pramuniaga yang memiliki rekan kerja yang bersahabat di dukung oleh suasana tempat kerja yang aman dan nyaman, maka semakin tinggi keinginannya untuk bertahan di perusahaan.

Apabila pramuniaga puas dengan pekerjaannya didukung dengan suasana kerja yang baik maka pramuniaga akan fokus pada pekerjaannya tanpa mencari alternatif lain. Pramuniaga yang puas dengan atasan didukung dengan pemenuhan fasilitas kerja yang baik, akan menurunkan niat pramuniaga tersebut untuk keluar dari perusahaan. Semakin pramuniaga puas dengan gaji yang didapat didukung dengan suasana kerja yang nyaman dan aman akan membuat pramuniaga fokus dengan

pekerjaannya dan tidak mencari alternatif pekerjaan lain. Disaat kepuasan kerja pramuniaga terpenuhi didukung dengan kondisi lingkungan kerja kondusif dan nyaman, maka pramuniaga akan cenderung bertahan dalam waktu yang lama atau bisa dikatakan *turnover intention* akan menurun.

#### E. Paradigma Penelitian

Gambar 1. Paradigma Penelitian



#### F. Hipotesis Penelitian

H<sub>1</sub>: Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

H<sub>2</sub>: Lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

H<sub>3</sub>: Kepuasan kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### **A. Desain Penelitian**

Penelitian adalah suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu serta memperoleh pengetahuan yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan atau memecahkan masalah (Indriarto dan Supomo, 2002). Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan data kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga.

##### **B. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta yang berlokasi di jalan Magelang km 4,5 Yogyakarta. Penelitian dilaksanakan mulai bulan Januari 2015 sampai bulan April 2015.

##### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi dan sampel diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 1999). Populasi penelitian ini adalah pramuniaga yang berjumlah 300 orang pada PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.



Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi (Sugiyono, 1999). Dalam menentukan sampel diperlukan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang representatif dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling* yaitu dengan metode pemilihan sampel di mana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Menurut rekomendasi dari Hair, Anderson, Tatham & Black (1998) yang merekomendasikan ukuran sampel minimal berkisar antara 100 sampai 200 observasi tergantung dari jumlah indikator yang diestimasi. Pedomannya adalah 5-20 kali jumlah indikator yang diestimasi. Terdapat 25 indikator dependen dan independen yang digunakan, maka jumlah minimal sampel yang harus diambil adalah sebesar  $5 \times 25$  yaitu 125 sampel. Dalam hal ini, peneliti mengambil 125 pramuniaga sebagai sampelnya.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menyebar angket secara acak ke 16 toko Circle K yang mencakup daerah Yogyakarta kota, Sleman, dan Bantul. Sampel disebar ke masing-masing toko Circle K selama 3 minggu untuk diisi oleh pramuniaga.

## **D. Variabel Penelitian**

### **1. Variabel Independen**

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (dependen), baik secara positif atau negatif (Sekaran, 2006). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja (X1) dan lingkungan kerja (X2).

### **2. Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel-variabel independen. Variabel dependen disebut juga variabel terikat. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *turnover intention* pramuniaga.

## **E. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Definisi variabel merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur dalam sebuah penelitian. Berdasarkan landasan teori, variabel penelitian ini yaitu kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan *turnover intention* pramuniaga.

### **1. Variabel Dependen (Y)**

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *turnover intention* pramuniaga. *Turnover intention* pramuniaga ini adalah keinginan pramuniaga PT Circleka Indonesia untuk mengundurkan diri dari perusahaan.

### 3. Variabel Independen (X)

#### a. Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006), kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Kepuasan kerja disini adalah pencapaian hasil kerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta yang berpengaruh terhadap lama tidaknya seseorang bekerja di perusahaan tersebut. Indikator yang digunakan dalam pengukuran variabel kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan atau promosi, supervisor dan rekan sekerja.

#### b. Lingkungan Kerja

Menurut Gomes (2003:25) lingkungan kerja adalah proses kerja dimana lingkungan saling berinteraksi menurut pola tertentu, dan masing-masing memiliki karakteristik dan/atau nilai-nilai tertentu mengenai organisasi yang tidak akan lepas dari pada lingkungan dimana organisasi itu berada, dan manusianya yang merupakan sentrum segalanya. Lingkungan kerja dalam hal ini adalah segala hal yang ada disekitar pramuniaga meliputi suasana kerja yang mendukung dan kelengkapan fasilitas yang didapat pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta yang mempengaruhi pramuniaga baik secara langsung maupun tidak.

## **F. Metode Pengumpulan Data**

Jenis data yang akan digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif didapatkan dari wawancara sedangkan data kuantitatif didapat dari data perusahaan dan hasil perhitungan kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh penulis melalui observasi atau pengamatan langsung dari perusahaan. Baik itu melalui observasi, kuesioner, maupun wawancara secara langsung dengan pimpinan dan staf perusahaan sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini. Kemudian data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu data tersebut diperoleh penulis dari dokumen-dokumen perusahaan dan buku-buku literatur yang memberikan informasi tentang kepuasan kerja dan lingkungan kerja serta *turnover intention* pramuniaga.

## **G. Instrumen Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi instrumen pengukuran yang telah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya. Untuk kuesioner variabel dependen yaitu *turnover intention* menggunakan kuesioner yang diambil dari Mobley *et al* (1978). Kuesioner ini berisi 4 pernyataan. Contoh dari pernyataan kuesioner tersebut adalah “saya banyak berpikir untuk meninggalkan pekerjaan.” Variabel independen kepuasan kerja, diadopsi dari kuesioner Roelen (2008). Kuesioner ini berisi 15 pernyataan tentang kepuasan kerja.

Salah satu pernyataan yang ada didalam kuesioner ini adalah “secara keseluruhan saya puas dengan pekerjaan saya saat ini.” Kuesioner variabel independen lingkungan kerja, diambil dari Cox, Cheyne (2000) yang berisi 6 pernyataan. Salah satu pernyataan dalam kuesioner ini yaitu “kadang-kadang kondisi disini menghambat kemampuan saya untuk bekerja dengan aman.”

Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	No item
1.	Kepuasan Kerja ( <i>Roelen 2008</i> )	Pekerjaan itu sendiri	1, 2, 3, 4, 5, 6, 11, 12, 13, 14
		Gaji/ imbalan	7
		Pengawasan atasan	8, 10
		Rekan kerja	9
		Peningkatan perspektif karir	15
2.	Lingkungan Kerja ( <i>Cox, Cheyne 2000</i> )	Suasana kerja	1,2,3,4
		Fasilitas kerja	5, 6
3.	<i>Turnover Intention</i> ( <i>Mobley et al 1978</i> )	Berpikir untuk keluar	1
		Alternatif pekerjaan	2
		Niat untuk keluar	3, 4

Sumber: Data primer, 2015

## H. Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Untuk menguji kemampuan instrumen dalam mengungkap datanya, dalam penelitian ini menggunakan validitas internal yaitu dengan cara melakukan analisis butir. Dengan kata lain, sebuah instrumen dikatakan validitas internal apabila setiap bagian instrumen mendukung misi instrumen secara keseluruhan, yaitu mengungkap data dari variabel yang dimaksud.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Confirmatory Faktor Analysis* (CFA). *Confirmatory Faktor Analysis* (CFA) adalah analisis faktor untuk menguji unidimensionalitas atau apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah konstruk atau variabel (Joreskog, 1969). Dengan demikian tujuan CFA adalah untuk mengidentifikasi apakah indikator merupakan konstruk dari variabel penelitian yang ada atau dengan kata lain indikator-indikator tersebut merupakan kesatuan atau unidimensionalitas. Analisis CFA akan mengelompokkan masing-masing indikator kedalam beberapa faktor. Indikator dikatakan sebagai bagian dari variabel apabila mempunyai nilai signifikansi  $< 0,05$  (Joreskog, 1969).

Uji validitas penelitian ini meliputi *convergent validity* dan *divergent validity*. Analisis CFA dengan menyelidiki *convergent validity* dan *divergent validity* digunakan dalam penelitian ini (Anderson dan Garbing, 1988).

Selanjutnya pada Tabel 4 menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada masing-masing variabel mengelompok menjadi satu, dengan nilai *loading factor* di atas 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut merupakan satu kesatuan alat ukur yang mengukur satu konstruk yang sama dan dapat memprediksi apa yang seharusnya diprediksi.

Tabel 4. Hasil *Loading Factor*

Nama Variabel	<i>Loading Factor</i>	Keterangan
<i>Turnover intention 1</i>	.729	Valid
<i>Turnover intention 2</i>	.712	Valid
<i>Turnover intention 3</i>	.716	Valid
<i>Turnover intention 4</i>	.811	Valid
kepuasan kerja 1	.737	Valid
kepuasan kerja 2	.783	Valid
kepuasan kerja 3	.576	Valid
kepuasan kerja 4	.594	Valid
kepuasan kerja 5	.642	Valid
<b>kepuasan kerja 6</b>		<b>Gugur</b>
kepuasan kerja 7	.635	Valid
kepuasan kerja 8	.679	Valid
kepuasan kerja 9	.715	Valid
kepuasan kerja 10	.608	Valid
<b>kepuasan kerja 11</b>		<b>Gugur</b>
kepuasan kerja 12	.541	Valid
kepuasan kerja 13	.549	Valid
kepuasan kerja 14	.586	Valid
<b>kepuasan kerja 15</b>		<b>Gugur</b>
lingkungan kerja 1	.652	Valid
<b>lingkungan kerja 2</b>		<b>Gugur</b>
lingkungan kerja 3	.667	Valid
lingkungan kerja 4	.948	Valid
lingkungan kerja 5	.924	Valid
lingkungan kerja 6	.601	Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2015

Berdasarkan Tabel 4 tersebut, diketahui bahwa terdapat 4 item pertanyaan dengan nilai faktor *loading*  $< 0,5$  yaitu pada item kepuasan kerja 6, kepuasan kerja 11, kepuasan kerja 15, dan lingkungan kerja 2. Dengan demikian 4 item pertanyaan tersebut merupakan item gugur. Jumlah awal item pertanyaan adalah 25 dengan 4 item pertanyaan gugur, sehingga pertanyaan menjadi 21 item.

Tahap selanjutnya meliputi *convergent validity* dan *divergent validity*.

**a. Convergent Validity**

*Convergent validity* diukur berdasarkan nilai faktor loading dan Average Varian Extrated (AVE). *Convergent validity* digunakan untuk mengecek nilai loading item pertanyaan untuk masing-masing konstruk. Nilai *convergent validity* diterima jika nilai AVE diatas 0,5 ( $\geq 0.5$ ) Fornell dan Larker's (1981). Dalam penelitian ini terdapat 4 item yang dinyatakan tidak valid yaitu item kepuasan kerja 3 dan lingkungan kerja 1 dikarenakan nilai faktor loading kurang dari 0,5. Anderson and Gerbing (1986) menyatakan bahwa suatu indikator dikatakan valid jika mempunyai *loading factor*  $\geq 0.5$ . Nilai AVE dapat dilihat pada Tabel 4. AVE dari Kepuasan kerja adalah 0,637; lingkungan kerja 0,758; dan *turnover intention* 0,742 adalah lebih dari 0,5. Oleh sebab itu konsistensi internal konstruk dapat diterima (Fornell dan Larker's, 1981).

Tabel 5. *Mean, Standard Deviation (SD), AVE, Cronbach's value and Correlations*

No	Variabel	Mean	SD	AVE	1	2	3
1.	<i>Turnover Intention</i>	10,968	2,870	0,742	<b>0,835</b>		
2.	Kepuasan Kerja	37,888	7,086	0,637	-0,247**	<b>0,893</b>	
3.	Lingkungan Kerja	14,960	3,093	0,758	-0,213*	-0,284**	<b>0,876</b>

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2015

\*Korelasi signifikan pada level 0.05.

\*\*Korelasi signifikan pada level 0.01.



### ***b. Divergent Validity***

*Divergent validity* diukur berdasarkan *correlation matrix* dan *discriminant validity*. *Discriminant validity* meliputi nilai korelasi dan reliabilitas di antara dua konstruk yang digunakan untuk menaksir konstruk mana yang saling tumpah tindih. Nilai *discriminant validity* harus kurang dari 0.85 (Campell dan Fiske, 1959). Dari Tabel 6, nilai *discriminant validity* <0.85 (-0.321, -0.286, -0.249) sesuai dengan Campell dan Fiske (1981). Dapat disimpulkan angka tersebut konsisten dengan analisis *convergent validity*, sehingga merupakan persyaratan validitas yang baik. Nilai *discriminant* ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 6. *Average Variance Extracted, Square Correlation and Dicsriminant Validity*

No	Variabel	Kepuasan Kerja	Lingkungan Kerja	Turnover Intention
1.	Kepuasan Kerja	<b>0,637</b>	0,081	0,061
2.	Lingkungan Kerja	-0,321	<b>0,758</b>	0,045
3.	Turnover Intention	-0,286	-0,249	<b>0,742</b>

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2015

Nilai AVE ditunjukkan pada angka bercetak tebal

*Discriminant validity* ditunjukkan pada sisi kiri nilai AVE

## **2. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Dalam hal ini relatif sama berarti tetap adanya toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran. Bila perbedaannya sangat besar maka hasil pengukuran tidak dapat dipercaya dan dikatakan tidak reliabel. Uji

reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang telah dianggap valid.

Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0-1, apabila koefisien yang dihasilkan mendekati angka satu berarti alat ukur tersebut dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi dan lebih jauh pula berarti semakin dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dengan bantuan program *SPSS 20.00 for Windows*.

Adapun kategorisasi angka skala reliabilitas menurut Cronbach (1991), yaitu:

1. Antara 0,800-1,000 = Sangat Tinggi
2. Antara 0,600-0,799 = Tinggi
3. Antara 0,400-0,599 = Sedang
4. Antara 0,200-0,399 = Rendah
5. Antara 0,000-0,199 = Sangat Rendah

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Cronbach, 1991). Hasil uji reliabilitas kuesioner disajikan pada tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Turnover Intention</i>	0,835	Reliabel, sangat tinggi
Kepuasan Kerja	0,893	Reliabel, sangat tinggi
Lingkungan Kerja	0,876	Reliabel, sangat tinggi

Sumber: Data primer yang diolah 2015

## I. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang dijadikan sampel penelitian. Dengan menggunakan statistik deskriptif maka dapat diketahui nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum (Ghozali, 2011: 19).

Deskripsi selanjutnya adalah melakukan pengkategorian skor yang diperoleh dari masing-masing variabel. Uji kecenderungan digunakan untuk mengetahui gambaran umum tentang kondisi kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Cara pengkategorian data dibagi dalam 3 kategori dengan rumus sebagai berikut:

- a. Rendah =  $X < M - SD$
- b. Sedang =  $M - SD \leq X < M + SD$
- c. Tinggi =  $X \geq M + SD$

### 2. Uji Prasyarat Analisis

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian terjadinya penyimpangan terhadap asumsi klasik. Dalam asumsi klasik terdapat beberapa pengujian yang harus dilakukan, yakni Uji Normalitas, Uji Linieritas, dan Uji Multikolonieritas.

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Uji statistik sederhana yang sering digunakan untuk menguji asumsi normalitas adalah dengan menggunakan uji normalitas dari *Kolmogorov-Smirnov* (Hazewinkel, 2001). Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variabel, jika signifikan lebih besar dari *alpha* 5%, maka menunjukkan distribusi data normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dengan bantuan program *SPSS 20.00 for Windows*.

### **b. Uji Linieritas**

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan (Azwar, 2000). Uji linieritas dalam penelitian ini menggunakan Uji Linieritas Via Anova dengan bantuan program *SPSS 20.00 for Windows*. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi  $\geq 0,05$ .

### **c. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika

ditemukan adanya multikolinieritas, maka koefisien regresi variabel tidak tentu dan kesalahan menjadi tidak terhingga (Ghozali, 2006). Salah satu metode untuk mendiagnosa adanya *multicollinearity* adalah dengan menganalisis nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena  $VIF = 1 / Tolerance$ . Nilai *cutoff* yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* kurang dari 0,1 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 10 (Ghozali, 2006 ).

## **J. Uji Hipotesis**

### **1. Uji Regresi Linier Berganda**

Untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan, penulis menggunakan metode regresi linier. Penulis akan menggunakan model regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga. Untuk mengetahui besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Analisis regresi (model keempat) menggunakan rumus persamaan regresi, yaitu:

$$Y = C + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + R$$

Dimana: Y = variabel dependen yaitu *turnover intention*

X<sub>1</sub>= variabel independen yaitu kepuasan kerja

$X_2$  = variabel independen yaitu lingkungan kerja

$C$  = konstanta yang merupakan rata-rata nilai  $Y$  pada saat nilai  $X_1$  dan  $X_2$  sama dengan nol.

$\beta_1$  = koefisien regresi persisi, mengukur rata-rata nilai  $Y$  untuk tiap perubahan  $X_1$  dengan menganggap  $X_2$  konstan.

$\beta_2$  = koefisien regresi persisi, mengukur rata-rata nilai  $Y$  untuk tiap perubahan  $X_2$  dengan menganggap  $X_1$  konstan.

$R$  = Residual

## 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Multikolinieritas terjadi apabila nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.

## 3. Uji $\beta$

Digunakan untuk membandingkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Tujuannya adalah untuk menemukan variabel bebas mana yang memiliki pengaruh dominan atau terbesar terhadap variabel terikat. Agar variabel-variabel bebas yang diuji dapat diperbandingkan pengaruhnya terhadap variabel terikat, maka satuan koefisien regresi variabel-variabel bebas tersebut harus distandarisasi. Koefisien regresi

yang distandarisasi ditunjukkan dengan nilai  $\beta$ . Karena telah distandarisasi, maka antarvariabel bebas dapat dibandingkan sehingga peneliti dapat menemukan variabel bebas manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap variabel terikat. Uji  $\beta$  terdiri dari 4 model. Model pertama digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kontrol terhadap variabel Y. Model kedua digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel kontrol dan variabel  $X_1$  terhadap Y. Selanjutnya untuk model 3 digunakan untuk menghitung pengaruh variabel kontrol dan variabel  $X_2$  terhadap Y. Untuk model yang keempat digunakan untuk mengetahui berapa besar kontribusi variabel kontrol,  $X_1$ , dan  $X_2$  memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

PT Circleka Indonesia Utama atau biasa yang kita kenal dengan Circle K adalah waralaba Toko kelontong atau minimarket Internasional yang berasal dari Amerika Serikat. Perusahaan ini berdiri pada tahun 1951 di El Paso, Texas. Jaringan minimarket Circle K kini dimiliki dan dioperasikan oleh jaringan waralaba toko retail terbesar di Kanada, yaitu perusahaan Alimentation Couche-Tard.

Pada tahun 1951, Fred Harvey membeli 3 toko bahan makanan Kay's Foodstore di El Paso, Texas, setelah pembelian tersebut, Fred Harvey mengubah nama kay's Foodstore menjadi Circle K. Sejak saat itu dengan perlahan Circle K mulai membesar melalui berbagai akuisisi minimarket lain dan akhirnya pada tahun 1979, Circle K terjun ke pasar internasional dengan mengadakan lisensi pembukaan gerai internasional pertamanya di Jepang. Hal inilah yang menjadi batu loncatan bagi perusahaan ini berkembang menjadi salah satu jaringan waralaba minimarket yang terbesar di dunia. Itulah cikal bakal merek Circle K yang kita kenal sampai saat ini. Sampai saat ini Jaringan minimarket Circle K memiliki lebih dari 4000 gerai internasional yang terletak di luar Amerika dan 2100 gerai yang tersebar di seluruh Amerika.

Pada tahun 2003 Alimentation Couche-Tard (ACT) sebuah perusahaan retail *convenience store* terbesar dari Kanada mengakuisisi



brand/merk Circle K. Gerai Circle K saat ini dapat dijumpai hampir di berbagai belahan dunia seperti di Amerika Serikat, Meksiko, Jepang, Macau, China, Taiwan, Guam, Hong Kong, dan Indonesia. Circle K pertama kali hadir di Indonesia pada tahun 1986 di kota Jakarta, tepatnya di Jalan Panglima Polim, Jakarta Selatan.

Circle K kemudian merambah keluar Jakarta dengan membuka *store* luar jakarta pertamanya di Bali pada tahun 1996, Circle K Yogyakarta menyusul pada tahun 2000, Circle K Bandung juga menyusul tahun 2001. Saat ini Circle K memiliki gerai di hampir setiap kota besar di seluruh Indonesia dan mempekerjakan lebih kurang 700 tenaga kerja di Indonesia, Circle K memiliki jaringan di Jakarta (23 gerai), Bandung (7 gerai), Yogyakarta (38 gerai), Bali (42 gerai), Surabaya, Batam, dan Makassar (9 gerai). Circle K adalah Convenience Store dimana ada 3 aspek yang membedakan dengan store lainnya:

a. Lama waktu operasional

Circle K memiliki komitmen untuk memberikan layanan selama 24 jam sehari selama 7 hari dalam seminggu.

b. Jenis barang yang tersedia

Store Circle K tergolong Convenience Store yang memfokuskan diri kepada penyediaan dan penjualan barang-barang makanan dan minuman untuk dikonsumsi segera (*immediate consumption*) dan juga menjual sedikit barang-barang kelontong (*groceries*).

c. Kepuasan pelanggan

Konsep layanan Circle K adalah untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan menekankan kepada kecepatan pelayanan, kebersihan dan kerapian store, keramahan karyawan, dan suasana store yang menyenangkan. Berikut beberapa outlet Circle K di Yogyakarta:

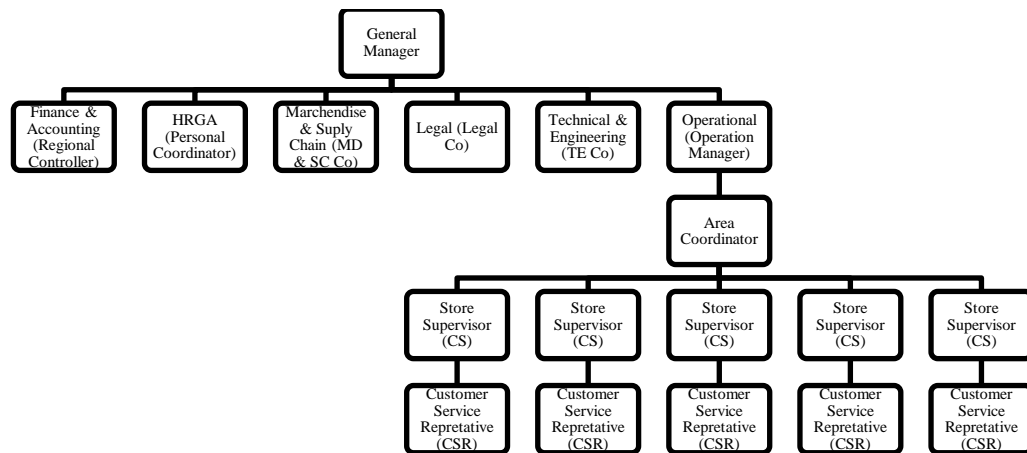
- 1) Circle K Jalan Timoho II, Yogyakarta
- 2) Circle K Jalan Taman Siswa, Yogyakarta
- 3) Circle K Jalan Professor Herman Yohanes, Yogyakarta
- 4) Circle K Jalan Malioboro, No.145, Yogyakarta,
- 5) Circle K Jalan Kusumanegara, Yogyakarta
- 6) Circle K Jalan Magelang Km.5, Yogyakarta
- 7) Circle K Jalan Kaliurang Km.5,5, No.44, Yogyakarta
- 8) Circle K Jalan Babarsari, Kompleks Pertokoan Babarsari,  
Yogyakarta
- 9) Circle K Jalan Jenderal Sudirman, No.40, Yogyakarta
- 10) Circle K Jalan Urip Sumoharjo, No.139, Yogyakarta
- 11) Circle K Jalan Parangtritis 98, Yogyakarta
- 12) Circle K Jalan Kaliurang Km.4,5, No.22, Sleman, Yogyakarta
- 13) Circle K Jalan Laksamana Adisucipto, No.71, Yogyakarta
- 14) Circle K Jalan Godean Km.1, Yogyakarta
- 15) Circle K Jalan Kaliurang Km.6, Yogyakarta

#### d. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan memiliki bentuk struktur organisasi yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perusahaan yang akan dicapai dari kegiatan operasional perusahaan yang bersangkutan. Pada dasarnya suatu struktur organisasi merupakan suatu gambaran, rencana dan mengkoordinir aktivitas-aktivitas suatu usaha dengan cara yang efektif. Dan sudah tentu pula pemilihan bentuk struktur organisasi sangat dipengaruhi oleh besar kecilnya usaha atau aktivitas yang dilakukan oleh organisasi tersebut. Dengan adanya struktur organisasi yang baik akan memudahkan karyawan maupun para pimpinan untuk mengetahui batas-batas tugas, wewenang dan tanggung jawab serta hubungan kerja tiap-tiap bagian yang ada.

Sesuai dengan usaha yang dilakukan oleh Circle K, maka bentuk struktur organisasi yang dimiliki adalah struktur organisasi yang berbentuk garis dan staff, dimana atasan mempunyai wewenang secara langsung dalam memberikan perintah kepada bawahannya, sedangkan bawahannya tidak mempunyai wewenang untuk memerintah atau mengatur, tetapi bawahan mempunyai wewenang untuk membantu atasan yang terdiri dari para kepala bagian dalam melaksanakan tugas. Dan apabila bawahan ingin mengajukan usulan-usulan atau pendapat, maka usulan-usulan tersebut diberikan kepada para atasannya secara bertahap melalui tiap-tiap bagian. Adapun bagan struktur organisasi pada Circle K adalah sebagai berikut:

Gambar 2. Struktur Organisasi PT Circleka Indonesia Utama



#### e. Visi, Misi, dan Strategi Circle K

##### 1) Visi Circle K

Visi Circle K adalah untuk menjadi Convenience Store No. 1 untuk belanja harian.

##### 2) Misi Circle K

- a) Terus menerus melakukan inovasi untuk memberikan pengalaman belanja menyenangkan bagi pelanggan.
- b) Menyediakan kesempatan untuk berkembang di dalam lingkungan kerja yang dinamis dan kompetitif dengan tetap menjunjung tinggi etika.
- c) Memastikan nilai pertumbuhan yang berkesinambungan bagi pemegang saham.

##### 3) Circle K memiliki *values* yang sangat penting sebagai berikut:

- a) Hubungan kerja yang berlandaskan sikap saling mempercayai.
- b) Menjunjung standar etika dan moral yang tinggi.
- c) Menghargai hasil usaha dan pencapaian atas usaha.

- d) Organisasi yang berpusat pada pelayanan dengan konsep STFF.
  - e) Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi karyawan dan pelanggan.
- 4) Berikut atribut yang ada pada Circle K, yaitu:
- a) *Speed*: Dengan memberikan kecepatan dalam pelayanan sehingga *customer* tidak terlalu lama dalam menunggu.
  - b) *Tidiness*: Memberikan kebersihan dan kerapian di toko dan produk yang tertata dengan baik sehingga *costumer* mudah dan senang dalam berbelanja.
  - c) *friendliness*: Memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada setiap *costumer* sehingga *costumer* merasa diterima saat berbelanja.
  - d) *Fun*: *Costumer* akan merasa senang dan puas dalam berbelanja dengan memberikan *shopping experience* yang menyenangkan.
- 5) Circle K memiliki *brand promise* yang sangat penting sebagai berikut:
- a) Untuk *costumer*  
Memberikan pengalaman berbelanja yang mengesankan sehingga *costumer* akan senang dan mau untuk kembali lagi.
  - b) Untuk karyawan  
Menjadikan Circle K sebagai tempat untuk berinteraksi dan menjalin kebersamaan sehingga dapat tumbuh dan berkembang bersama-sama.
  - c) Untuk *shareholder*  
Memberikan keuntungan dan nilai yang tinggi atas perkembangan perusahaan sehingga bisa menjadi *convenience store* pilihan

d) Untuk *business partner*

Memberikan pertumbuhan penjualan secara berkesinambungan dengan berlandaskan rasa kepercayaan dan saling menguntungkan.

6) Strategi Circle K

Untuk mencapai pertumbuhan seperti yang direncanakan, Circle K memilih strategi *franchise*. Di satu sisi strategi ini berpeluang mempercepat pertumbuhan jumlah store, namun disisi lain mengandung resiko kegagalan, jika tidak digarap dengan baik, sehingga membahayakan *brand equity* yang sudah terbentuk. Untuk itu, Circle K menyiapkan dukungan sistem untuk menunjang pelaksanaannya. Selain itu, Circle K juga secara terus menerus menambah jaringan store melalui metode yang terstruktur dan menggali semua potensi yang mungkin untuk menjamin pertumbuhan yang sehat.

## B. HASIL PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Kuesioner terkait tentang variabel kepuasan kerja, lingkungan kerja, dan *turnover intention* pramuniaga. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 125 responden. Jumlah sampel diambil berdasarkan Hair, Anderson, Tatham & Black (1998) yang merekomendasikan ukuran sampel minimal berkisar antara 100 sampai 200 observasi tergantung dari jumlah indikator yang diestimasi. Pedomannya adalah 5-20 kali jumlah indikator yang diestimasi. Bila dalam penelitian ini terdapat 25 indikator dependen dan

independen yang digunakan, maka jumlah minimal sampel yang harus diambil adalah sebesar  $5 \times 25$  yaitu 125 sampel. Jumlah item indikator yang ada dalam penelitian ini adalah 25 pernyataan.

# 1. Hasil Uji Prasyarat Analisis

## a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada lampiran (halaman 103). Berdasarkan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai KSZ sebesar 1,327 untuk *turnover intention* pramuniaga, 1,193 untuk kepuasan kerja, dan 1,117 untuk lingkungan kerja. Kemudian *Asymp.sig. turnover intention* pramuniaga sebesar 0,059, lingkungan kerja 0,116, dan kepuasan kerja 0,165 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

## b. Uji Linieritas

Berdasarkan nilai signifikansi dari data yang telah diolah dengan bantuan *SPSS 20 For Windows*, diperoleh nilai signifikansi = 0,109 lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) dengan variabel *turnover intention* pramuniaga (Y). Untuk variabel kedua diperoleh nilai signifikansi = 0,621 lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) dengan variabel *turnover intention* pramuniaga (Y). Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi lebih besar dari 0,05 (Fisher, 1970). Berdasarkan hasil uji linieritas diketahui

bahwa semua variabel independen memiliki hubungan yang linier dengan variabel dependen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel adalah linier.

Tabel 8. Hasil Uji Linieritas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,109	Linier
Lingkungan Kerja	0,621	Linier

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

c. Uji Multikolonieritas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya masalah multikolinieritas dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,965	1,036	Tidak terjadi multikolinieritas
Lingkungan Kerja	0,965	1,036	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Berdasarkan *output* diketahui bahwa:

- a) Nilai Tolerance semua variabel independen lebih besar dari 0,10.
- b) Nilai VIF semua variabel independen lebih kecil dari 10,00.

Apabila nilai *tolerance* di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Frisch dalam Strom, 1998). Berdasarkan nilai Tabel 9, disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolinearitas.



## 2. Hasil Analisis Deskriptif

### a. Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi identitas diri yang terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan masa kerja. Hasil analisis dari keempat variabel tersebut disajikan pada tabel-tabel berikut ini.

#### 1) Jenis Kelamin

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin pramuniaga Circle K Yogyakarta ditunjukkan pada Tabel 10 berikut.

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	94	75.2 %
Prempuan	31	24.8%
Total	125	100 %

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Tabel 10 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 94 responden (75.2%). Sedangkan jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 31 responden (24.8%). Hal ini dikarenakan PT Circleka Indonesia Utama lebih mengutamakan untuk menerima pramuniaga laki-laki daripada perempuan. *Outlet* Circle K yang buka 24 jam mengharuskan pramuniaga untuk bekerja selama 24 jam non-stop secara bergantian, sehingga pramuniaga laki-laki lebih diutamakan untuk bekerja *shift*.

## 2) Umur

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan umur pramuniaga Circle K Yogyakarta ditunjukkan pada tabel 11 berikut:

Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase
16-20 tahun	46	36,8 %
21-25 tahun	75	60,0 %
>25 tahun	4	3,2 %

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Dari Tabel 11, dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur 16-20 tahun berjumlah 46 orang. Sedangkan untuk responden yang berumur 21-25 tahun berjumlah 75 orang. Sehingga, mayoritas pramuniaga berumur 21-25 tahun. Hal ini karena PT Circleka Indonesia Utama hanya menerima karyawan yang berumur 16-25 tahun. Pekerjaan pramuniaga yang menuntut ketelitian, kecepatan, ketepatan dalam bekerja, menjadi pendorong perusahaan mengutamakan untuk memperkerjakan pramuniaga yang masih muda. Selain itu, penampilan pramuniaga yang menarik menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan. Sehingga PT Circleka Indonesia Utama memilih tidak menerima karyawan diatas 25 tahun agar tetap menjaga kualitas pramuniaga.

## 3) Pendidikan Terakhir

Deskripsi analisis karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 12 berikut.

Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pend. Terakhir	Frekuensi	Presentase
SMA	40	40,0 %
SMK	72	57,6 %
S1	3	2,4 %
Total	125	100 %

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Berdasarkan hasil jawaban responden terdapat 3 responden berpendidikan S1 (2,4%), sejumlah 40 (40%) responden berpendidikan SMA, sejumlah 72 (57,6%) responden berpendidikan SMK. Syarat minimal pendidikan untuk menjadi pramuniaga Circle K adalah lulusan SMA/ SMK. Pihak perusahaan lebih memilih pramuniaga lulusan SMA/ SMK karena lebih mudah untuk diarahkan dan pekerjaan pramuniaga yang tidak terlalu membutuhkan pengetahuan/ ilmu yang tinggi.

#### 4) Masa Kerja

Deskripsi hasil jawaban responden mengenai masa kerja dapat dilihat pada Tabel 13 berikut:

Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
1-10 bulan	55	44,0 %
11-20 bulan	37	29,6 %
21-30 bulan	17	13,6 %
31-40 bulan	7	5,6 %
41-50 bulan	4	3,2 %
>50 bulan	5	4,0 %

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

Dari Tabel 13, dapat disimpulkan bahwa responden yang bekerja 1-10 bulan berjumlah 55 orang, sedangkan responden yang bekerja 11-20 bulan berjumlah 37 orang. Dapat dikatakan bahwa

mayoritas responden baru bekerja kurang dari 1 tahun. Tingginya persentase pramuniaga yang baru bekerja beberapa bulan karena seringnya perusahaan membuka rekrutmen atau lowongan untuk pramuniaga. Hal ini disebabkan banyaknya pramuniaga yang keluar dari perusahaan.

#### **b. Deskripsi Kategori Variabel**

Deskripsi kategori variabel menggambarkan tanggapan responden mengenai pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Data hasil penelitian kemudian dikategorikan ke dalam tiga kelompok yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Pengkategorian tersebut didasarkan pada nilai rerata dan simpangan baku pada masing-masing variabel penelitian. Hasil kategorisasi tersebut disajikan berikut ini:

##### **1) Kepuasan Kerja**

Hasil analisis deskriptif untuk variabel kepuasan kerja diperoleh nilai minimum sebesar 12,00; nilai maksimum sebesar 60,00; *mean* sebesar 35,97; dan standar deviasi sebesar 8,26. Selanjutnya data kepuasan kerja dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel kepuasan kerja terdiri dari 12 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 5, 4, 3, 2 dan 1. Kategorisasi untuk variabel kepuasan kerja disajikan pada Tabel 14 berikut ini.

Tabel 14. Kategorisasi Variabel Kepuasan Kerja

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 44$	22	17,6
Sedang	$28,00 \leq X < 44$	97	77,6
Rendah	$X < 28,00$	6	4,8
jumlah		125	100,0

Sumber: Data Primer 2015

Tabel 14 menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian terhadap kepuasan kerja dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 22 orang (17,6%), responden yang memberikan penilaian terhadap kepuasan kerja dalam kategori sedang yaitu sebanyak 97 orang (77,6%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap kepuasan kerja dalam kategori rendah yaitu (4,8%). Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pramuniaga memiliki kepuasan kerja yang cukup. Kategori kepuasan kerja tinggi yaitu apabila pemenuhan semua aspek kepuasan dapat dipenuhi misalnya kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, gaji, rekan kerja, atasan dan promosi sesuai. Kategori rendah yaitu apabila pemenuhan aspek kepuasan kerja buruk atau sedikit. Kategori kepuasan kerja sedang ini dapat diartikan bahwa sebagian besar responden masih belum puas sepenuhnya dengan pemenuhan aspek-aspek kepuasan kerja. Masih ada aspek-aspek yang membuat responden merasa belum puas, seperti gaji yang masih kurang, kerja sama yang masih kurang antarrekan kerja, dan lain sebagainya. Sehingga responden cenderung memberikan penilaian sedang atau rendah terhadap kepuasan kerja.

## 2) Lingkungan Kerja

Hasil analisis deskriptif untuk variabel lingkungan kerja diperoleh nilai minimum sebesar 9,00; nilai maksimum sebesar 20,00; *mean* sebesar 15,12; dan standar deviasi sebesar 3,09. Selanjutnya data lingkungan kerja dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel lingkungan kerja terdiri dari 5 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 5, 4, 3, 2 dan 1. Kategorisasi untuk variabel lingkungan kerja disajikan pada Tabel 15 ini.

Tabel 15. Kategorisasi Variabel Lingkungan Kerja

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 18,33$	20	16,0
Sedang	$11,67 \leq X < 18,33$	83	66,4
Rendah	$X < 11,67$	22	17,6
Jumlah		125	100,0

Sumber: Data Primer 2015

Tabel 15 menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian terhadap variabel lingkungan kerja dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 20 orang (16%), responden yang memberikan penilaian terhadap lingkungan kerja dalam kategori sedang yaitu sebanyak 83 orang (66,4%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap lingkungan kerja dalam kategori rendah yaitu sebanyak 22 orang (17,6%). Kategori penilaian tinggi jika fasilitas dan suasana kerja pramuniaga sudah sesuai. Kategori penilaian sedang jika fasilitas dan suasana kerja cukup mendukung tetapi belum sepenuhnya sesuai. Kategori penilaian rendah jika pemenuhan fasilitas dan

suasana kerja buruk atau tidak sesuai. Dari Tabel 15 menunjukkan bahwa sebagian besar pramuniaga memiliki lingkungan kerja sedang. Penilaian pramuniaga tersebut disebabkan karena aspek-aspek lingkungan kerja belum sepenuhnya terpenuhi. Hanya sebagian aspek lingkungan kerja yang telah diterima pramuniaga. Kelengkapan fasilitas dan suasana kerja menjadi aspek terpenting dalam lingkungan kerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Semakin pramuniaga menerima lingkungan kerja yang baik, aman, dan nyaman maka semakin tinggi pula penilaian pramuniaga terhadap lingkungan kerjanya.

### 3) *Turnover Intention* Pramuniaga

Hasil analisis deskriptif untuk variabel *turnover intention* pramuniaga diperoleh nilai minimum sebesar 4,00; nilai maksimum sebesar 20,00; *mean* sebesar 11,98; dan standar deviasi sebesar 2,42. Selanjutnya data *turnover intention* pramuniaga dikategorikan dengan menggunakan skor rerata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pertanyaan untuk variabel *turnover intention* pramuniaga terdiri dari 4 pertanyaan yang masing-masing mempunyai skor 5, 4, 3, 2 dan 1. Kategorisasi untuk variabel *turnover intention* pramuniaga disajikan pada Tabel 16 berikut ini.

Tabel 16. Kategorisasi Variabel *Turnover Intention* Pramuniaga

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 14,66$	10	8,0
Sedang	$9,34 \leq X < 14,66$	76	60,8
Rendah	$X < 9,34$	39	31,2
Jumlah		125	100,0

Sumber: Data Primer 2015

Tabel 16 menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian terhadap variabel *turnover intention* pramuniaga dalam kategori tinggi yaitu sebanyak 10 orang (8%), responden yang memberikan penilaian terhadap variabel *turnover intention* pramuniaga dalam kategori sedang yaitu sebanyak 76 orang (60,8%), dan responden yang memberikan penilaian terhadap variabel *turnover intention* pramuniaga dalam kategori rendah yaitu sebanyak 39 orang (31,2%). Sehingga sebagian besar pramuniaga memiliki tingkat *turnover intention* atau keinginan untuk keluar yang sedang. Kategori tinggi yaitu bila keinginan pramuniaga untuk keluar dari perusahaan sangat besar. Kategori sedang yaitu bila keinginan pramuniaga untuk berhenti dari pekerjaannya sedang atau cukup tinggi. Kategori rendah yaitu bila keinginan pramuniaga untuk keluar dari perusahaan rendah atau kecil.

### 3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga. Analisis regresi berganda dipilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis dalam penelitian



ini. Berikut ini hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 20.00 for Windows*.

Tabel 17. Hasil Uji Regresi

Independent Variabel	<i>Turnover intention</i> pramuniaga			
	Model 1 ( $\beta$ )	Model 2 ( $\beta$ )	Model 3 ( $\beta$ )	Model 4 ( $\beta$ )
Variabel Kontrol				
Umur	0,189	0,166	0,183	0,156
Jenis kelamin	-0,022	-0,029	-0,023	-0,030
Pendidikan	-0,023	-0,030	-0,017	-0,024
Lama Kerja	-0,209	-0,190	-0,201	-0,180
Kepuasan Kerja		-0,231**		-0,246**
Lingkungan kerja			-0,205*	-0,222*
$R^2$	0,049	0,102	0,091	0,151
$\Delta R^2$	0,049	0,053**	0,042*	0,102**

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

\*\*  $\leq 0.01$  \*  $\leq 0.05$

#### 1) Hasil Analisis Regresi

##### a. Uji Hipotesis I

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Ringkasan hasil analisis regresi dengan menggunakan program *SPSS 20.00 for Windows* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 17. Berdasarkan tabel ringkasan analisis regresi, diketahui bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta sebesar ( $\beta$ )-0,231. Kontribusi kepuasan kerja untuk menjelaskan *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia

Utama Cabang Yogyakarta sebesar ( $\Delta R^2$ ) 0,053. Ketika kepuasan kerja pramuniaga terpenuhi maka akan menurunkan tingkat *turnover intention* pramuniaga. Sebaliknya, tingginya ketidakpuasan pramuniaga akan semakin meningkatkan *turnover intention* pramuniaga atau bisa dikatakan akan semakin banyak pramuniaga yang ingin keluar dari perusahaan. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama diterima.

b. Uji Hipotesis II

Berdasarkan Tabel 17, diketahui bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta sebesar ( $\beta$ ) -0,205. Kontribusi lingkungan kerja untuk menjelaskan *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta sebesar ( $\Delta R^2$ ) 0,042. Dapat diartikan bahwa lingkungan kerja yang baik, nyaman, dan aman dapat membuat pramuniaga nyaman dalam perusahaan sehingga menurunkan tingkat *turnover intention* pramuniaga. Semakin buruk kondisi lingkungan kerja, minimnya pemenuhan fasilitas pramuniaga dalam bekerja, akan membuat pramuniaga lebih memilih keluar dan mencari alternatif pekerjaan lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja

memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua diterima.

c. Uji Hipotesis III

Hipotesis ketiga yaitu kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Dari Tabel 17 diketahui bahwa kepuasan kerja ( $\beta$ )-0,246 dan lingkungan kerja ( $\beta$ )-0,222 berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Kontribusi kepuasan kerja dan lingkungan kerja untuk menjelaskan *turnover intention* pramuniaga sebesar ( $\Delta R^2$ ) 0,102. Semakin puas pramuniaga didukung dengan lingkungan kerja yang baik akan membuat pramuniaga bertahan lama di perusahaan. Ketidakpuasan kerja pramuniaga terhadap gaji, rekan kerja, promosi, maupun dengan atasan ditambah dengan suasana kerja yang kurang mendukung, minimnya fasilitas yang didapat pramuniaga akan membuat pramuniaga mencari alternatif pekerjaan lain. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Sehingga hipotesis ketiga diterima.

Tabel 18. Ringkasan Hasil Hipotesis

No	Hipotesis	Hasil
1.	Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.	Terbukti
2.	Lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.	Terbukti
3.	Kepuasan kerja dan lingkungan kerja negatif terhadap <i>turnover intention</i> pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.	Terbukti

Sumber: Data Primer yang diolah 2015

#### 4. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Pembahasan masing-masing variabel disajikan sebagai berikut:

##### 1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Skor tertinggi terdapat pada indikator kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, yaitu variasi tugas dalam pekerjaan (3,78). Pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta merasa puas dengan variasi tugas yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variasi tugas bagi pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta dapat meminimalisir tingkat kejenuhan pramuniaga. Variasi tugas pramuniaga yaitu bagian penataan barang, bagian keuangan, bagian pelayanan menu siap saji, bagian

pelayanan konsumen, dan bagian penamaan kode barang. Bervariasinya tugas pramuniaga membuat pramuniaga belajar setiap tugas agar menguasai tugas-tugas yang diberikan. Variasi tugas membuat pramuniaga menjadi terampil tidak hanya dalam 1 jenis tugas saja. Variasi tugas pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta dapat menurunkan tingkat *turnover intention* pramuniaga. Skor terendah terdapat pada indikator kepuasan terhadap gaji.

Kepuasan kerja pramuniaga salah satunya dapat dicapai dengan memperhatikan gaji yang diterima pramuniaga. Ketika gaji yang diterima dapat mencukupi kebutuhan pramuniaga maka dapat menurunkan keinginan pramuniaga untuk keluar dari perusahaan. Dapat diartikan bahwa apabila kepuasan pramuniaga terhadap gaji tinggi maka makin rendah niat untuk keluar.

Kurangnya hubungan langsung antara pramuniaga dengan atasan akan semakin meningkatkan niat pramuniaga untuk mencari alternatif pekerjaan lain yang dirasa memiliki atasan lebih baik. Apabila komunikasi antara atasan dengan pramuniaga dapat terjalin dengan baik dan lancar maka atasan dapat memahami apa yang diinginkan oleh pramuniaga. Semakin baik hubungan vertikal ini akan semakin menurunkan keinginan pramuniaga untuk keluar dari perusahaan.

Terjalannya kerja sama yang baik antar pramuniaga tidak akan membuat pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta mencari alternatif pekerjaan lain. Jika antar pramuniaga saling memahami maka akan terjalin hubungan yang solid. Apabila hubungan yang solid dapat terjalin, maka dapat menekan tingkat konflik yang terjadi, tidak lagi saling melempar

tanggung jawab, dan tidak ada senioritas. Jika pramuniaga puas dengan rekan kerjanya maka pramuniaga akan fokus dengan pekerjaannya saat ini tanpa mencari alternatif pekerjaan lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Wu (2012). Wu mengatakan terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Ketidakpuasan terhadap gaji menurut Wu menjadi faktor utama meningkatnya *turnover intention*. Penelitian ini, diperkuat dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Mobley, *et al* (2000) yang menyatakan bahwa “kecenderungan untuk keluar dari perusahaan atau organisasi berhubungan dengan kepuasan kerja”. Pramuniaga dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Semakin tinggi kepuasan pramuniaga dengan gaji yang didapat, rekan kerja yang mendukung, hubungan dengan atasan yang baik, dan merasa puas dengan tugas-tugas yang diberikan, semakin rendah keinginan pramuniaga tersebut untuk keluar dari perusahaan.

## **2. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* Pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Skor tertinggi terdapat pada indikator suasana kerja, yaitu ketersediaan waktu untuk menyelesaikan tugas dengan aman (3,2). Maksudnya disini adalah pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan aman. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pramuniaga dapat menangani tugas yang diberikan tanpa

banyak gangguan dari luar. Skor terendah terdapat pada indikator ketersediaan fasilitas.

Semakin baik suasana kerja pramuniaga, dapat mengurangi niat pramuniaga untuk keluar dari perusahaan. Suasana kerja yang dapat mendukung pramuniaga dalam bekerja misalnya penerangan atau cahaya yang cukup, keamanan di tempat kerja yang terjamin, tempat kerja yang bersih dan nyaman. Semakin tinggi tingkat kriminalitas, atau dapat dikatakan keamanan pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta dalam bekerja terancam maka akan dapat meningkatkan niat pramuniaga tersebut untuk keluar dari pekerjaannya dan mencari alternatif pekerjaan lain yang lebih aman. Semakin buruk suasana di tempat kerja, akan semakin membuat pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta enggan berlama-lama di perusahaan. Dari hasil wawancara kepada pihak HRD PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, penurunan tingkat kejahatan yang terjadi di toko Circle K Yogyakarta selama tahun 2014 menyebabkan penurunan pada *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari berkurangnya surat pengunduran diri pramuniaga yang diterima oleh pihak perusahaan.

Selain suasana kerja, faktor lain yang dapat menekan tingkat *turnover intention* adalah dengan memperhatikan kelengkapan fasilitas untuk pramuniaga. Ketika fasilitas yang diterima pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta sangat minim maka akan mengganggu

kelancaran pramuniaga dalam bekerja. Semakin lengkap fasilitas yang diterima pramuniaga untuk menunjang pekerjaannya maka akan mencegah pramuniaga untuk mencari alternatif pekerjaan lain.

Pramuniaga yang dapat melaksanakan tugasnya dengan aman, mendapatkan fasilitas yang lengkap, kondisi tempat kerja yang mendukung, membuat pramuniaga dapat bertanggung jawab dengan pekerjaannya dan fokus pada pekerjaannya saat ini. Sebaliknya, minimnya fasilitas yang didapat pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, tidak adanya tempat untuk istirahat, kondisi tempat kerja yang buruk, akan dapat meningkatkan keinginan keluar pramuniaga.

### **3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* Pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan lingkungan kerja secara simultan mampu mempengaruhi *turnover intention*. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kepuasan pada gaji, kepuasan pada rekan kerja, kepuasan pada atasan, kepuasan pada promosi, dan kepuasan pada pekerjaan itu sendiri (Roelen, 2008). Kepuasan kerja yang dirasakan, dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar. Bila pramuniaga memiliki kepuasan kerja yang tinggi, maka pramuniaga tersebut tidak akan mencari alternatif pekerjaan lain yang nantinya dapat membuat pramuniaga memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya saat ini.

Apabila pramuniaga puas dengan pekerjaannya didukung dengan suasana kerja yang baik maka pramuniaga akan fokus pada pekerjaannya



tanpa mencari alternatif lain. Melalui kepuasan kerja terhadap variasi tugas didukung dengan ketersediaan waktu untuk menyelesaikan tugas dengan aman, menjadikan pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta dapat bertahan lama di perusahaan tanpa mencari alternatif pekerjaan lain. Bisa dikatakan bahwa semakin banyak dan menarik variasi tugas yang diberikan, ditambah dengan suasana kerja yang nyaman dan menyenangkan akan membuat pramuniaga fokus pada pekerjaannya dan bertahan lama di perusahaan.

Pramuniaga yang puas dengan atasan didukung dengan pemenuhan fasilitas kerja yang baik, akan menurunkan niat pramuniaga tersebut untuk keluar dari perusahaan. Tidak terjalinnya kerja sama yang baik antara pramuniaga dengan atasan PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta ditambah dengan minimnya fasilitas yang didapat pramuniaga akan semakin meningkatkan niat pramuniaga untuk keluar. Tidak hanya suasana kerja yang baik, tetapi ketersediaan fasilitas yang mendukung pramuniaga dalam bekerja juga menjadi hal penting yang harus diperhatikan perusahaan.

Semakin pramuniaga puas dengan gaji yang didapat didukung dengan suasana kerja yang nyaman dan aman akan membuat pramuniaga fokus dengan pekerjaannya dan tidak mencari alternatif pekerjaan lain. Pemberian gaji yang sesuai didukung dengan tempat kerja yang aman, akan menekan niat pramuniaga untuk keluar dari pekerjaannya. Semakin pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta tidak puas dengan gaji yang

diterima ditambah dengan tingginya tingkat kriminalitas yang terjadi, maka dapat meningkatkan niat pramuniaga untuk keluar dari perusahaan.

Ketercapaian kepuasan kerja pramuniaga terhadap gaji, rekan kerja, atasan, maupun pada pekerjaan itu sendiri didukung dengan kelengkapan fasilitas, kondisi tempat kerja yang kondusif dan aman dapat menurunkan tingkat *turnover intention* pramuniaga. Bisa dikatakan pramuniaga akan dapat bertahan lama di perusahaan tersebut. Bisa disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis regresi yang diperoleh dan disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Sehingga, jika pramuniaga sudah memiliki kepuasan kerja dalam dirinya, baik puas terhadap gaji, promosi, rekan kerja, atasan, dan pekerjaan itu sendiri maka akan mendorong pramuniaga untuk melakukan pekerjaannya dengan baik, memberikan kontribusi terbaiknya dan dapat bertahan lama di perusahaan atau bisa dikatakan *turnover intention* akan berkurang.
2. Lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis regresi yang diperoleh dan disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Jadi, jika pramuniaga memiliki lingkungan kerja yang baik maka pramuniaga dapat bekerja dengan baik, nyaman, dan dapat menghasilkan kerja yang maksimal. Pramuniaga yang merasa puas dengan lingkungan kerjanya akan bisa fokus dengan pekerjaannya dan cenderung bertahan lama di perusahaan karena sudah merasa nyaman.

3. Terdapat pengaruh yang negatif antara variabel kepuasan kerja dan lingkungan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Artinya, kepuasan kerja dan lingkungan kerja memiliki kontribusi pengaruh terhadap *turnover intention* sebesar ( $\Delta R^2$ ) 10,2% sedangkan sisanya sebesar 89,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Jadi, semakin pramuniaga mendapatkan kepuasan kerja didukung dengan lingkungan kerja yang baik maka mendorong pramuniaga untuk tetap bertahan di perusahaan dalam jangka waktu yang lama.

## **B. Implikasi Penelitian**

### **1. Implikasi Teoritis**

Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang negatif antara kepuasan kerja dan lingkungan kerja pramuniaga terhadap *turnover intention*. Hasil ini sesuai dengan teori nilai (*value theory*) dari Herzberg yang menyatakan bahwa kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan yang diterima karyawan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini berarti, semakin baik pemenuhan aspek-aspek kepuasan kerja pramuniaga misalnya aspek gaji, rekan kerja, promosi, atasan, maupun pekerjaan itu sendiri dapat terpenuhi, maka pramuniaga akan semakin puas dan cenderung dapat bertahan lama di perusahaan. Semakin kecil perbedaan antara aspek yang diharapkan pramuniaga dengan aspek perusahaan, maka semakin besar pula kepuasan pramuniaganya.

Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan

nyaman. Menurut teori sedamaryanti (2001:12) menyatakan bahwa ketidaksesuaian lingkungan kerja dapat menuntut karyawan memerlukan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Sehingga semakin tidak sesuai lingkungan kerja pramuniaga, maka akan semakin tidak efisien pramuniaga dalam bekerja. Hal ini mengakibatkan tingkat kenyamanan pramuniaga hilang dan memikirkan untuk mencari alternatif pekerjaan dengan lingkungan kerja yang lebih baik.

## 2. Implikasi manajerial

Implikasi manajerial untuk menurunkan *turnover intention* diupayakan pihak manajemen meningkatkan kepuasan kerja dan lingkungan kerja pramuniaga. Peningkatan kepuasan kerja pramuniaga yaitu dengan meningkatkan perhatian manajemen terhadap nilai gaji yang diberikan kepada pramuniaga, memberikan tunjangan yang dapat meringankan beban kebutuhan pramuniaga, dan meningkatkan kesadaran kepada pramuniaga bahwa pramuniaga memiliki peran yang sangat penting dalam memajukan perusahaan. Pihak manajemen harus lebih tepat dalam menerapkan kebijakan pemotongan gaji untuk pramuniaga yang membolos. Kebijakan pemotongan gaji dirasa sangat merugikan pramuniaga yang membuat pramuniaga semakin merasa enggan untuk berlama-lama di perusahaan. Sanksi bagi pramuniaga yang membolos bisa diganti dengan sanksi lain seperti teguran langsung, atau dengan penambahan beban kerja bagi pramuniaga yang membolos. Kepuasan kerja akan meningkatkan kesetiaan

pramuniaga terhadap perusahaan dan kesediaan pramuniaga untuk memberikan kualitas layanan terbaik.

Agar terciptanya lingkungan kerja yang baik, pihak manajemen perlu meningkatkan perhatiannya pada lingkungan kerja yang diinginkan pramuniaga. Kelengkapan fasilitas yang didapat pramuniaga menjadi faktor utama untuk meningkatkan kenyamanan pramuniaga dalam bekerja. Manajemen perlu memberikan ruang istirahat yang nyaman dan layak bagi pramuniaga. Karena sejauh ini ruang istirahat menjadi satu dengan gudang barang-barang dan pramuniaga sering mengeluh akan hal tersebut. Untuk kebersihan tempat kerja, pihak manajemen dapat mempekerjakan karyawan khusus bagian kebersihan, sehingga kebersihan tempat kerja pramuniaga terjamin. Meningkatnya perhatian pihak manajemen terhadap lingkungan kerja pramuniaganya, akan membuat pramuniaga dapat bekerja dengan maksimal dan membuat pramuniaga nyaman untuk bekerja dalam jangka waktu yang lama.

### **C. Keterbatasan penelitian**

Beberapa kekurangan yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Jumlah sampel yang terbatas. Peneliti hanya membatasi sampel pada pramuniaga.
2. Kekurangan selanjutnya adalah hanya menggunakan 2 variabel independen untuk memprediksi variabel dependen. Jumlah variabel yang diambil lebih

banyak untuk peneliti selanjutnya dapat mengetahui lebih banyak faktor terkait *turnover intention*.

3. Dalam penelitian ini kontribusi kepuasan kerja dan lingkungan kerja untuk menjelaskan *turnover intention* sebesar  $\Delta R^2$  (0,102\*\*). Sehingga peneliti selanjutnya dapat mencari variabel lain yang berkontribusi lebih besar dari pada variabel yang ada pada penelitian ini.

#### **D. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta

Hasil analisis pada variabel kepuasan kerja masih dalam kategori sedang. Dalam hal ini perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Terutama dalam hal promosi dan gaji, sebaiknya perlu diberitahukan syarat dan ketentuan yang jelas untuk pramuniaga dapat mengikuti promosi untuk menjadi karyawan tetap. Dalam pemberian sistem kompensasi sebaiknya harus dievaluasi dahulu apakah pemberian gaji, bonus dan tunjangan sudah sesuai atau belum jika diterapkan saat ini.

Hasil analisis pada variabel lingkungan kerja masih dalam kategori sedang. Dalam hal ini perusahaan diharapkan dapat memperbaiki kondisi lingkungan kerja pramuniaga. Pemberian kelengkapan fasilitas kepada pramuniaga seperti tempat duduk, tempat istirahat pramuniaga, dan fasilitas lainnya yang dapat mendukung pramuniaga dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam hal keamanan tempat kerja untuk pramuniaga terutama *shift* malam perlu ditingkatkan untuk meminimalisir tindak kejahatan yang terjadi.

## 2. Bagi pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta

Hubungan yang baik dengan rekan kerja dapat semakin ditingkatkan sehingga kinerja tim dan situasi kerja semakin kondusif. pramuniaga diharapkan dapat membantu rekan kerja yang sedang kelelahan, hal ini dapat menciptakan rasa solidaritas sesama pramuniaga. Pramuniaga diharapkan dapat meningkatkan tanggung jawab yaitu menjalankan tugas dengan baik, ramah dan sabar menangani pelanggan.

## 3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian dimasa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat mengurangi *turnover intention* atau keinginan keluar pramuniaga PT Circleka Indonesia Cabang Yogyakarta. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam tentang kepuasan kerja dan lingkungan kerja yang berpengaruh terhadap *turnover intention* atau keinginan keluar pramuniaga PT Circleka Indonesia Cabang Yogyakarta agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi, sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih baik dari penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J.C., & Gerbingm, D.R., (1988). Structural equation modeling in practice: A Review and recommended two step approach, *Psychological bulletin*, 103, 411-423
- Asosiasi Perusahaan Retail Indonesia (APRINDO). (2012). *Perkembangan Bisnis Ritel Modern*, Diakses dari: <http://www.aprindo.net/> pada tanggal 16 Januari 2015.
- Azwar, S. (2000). *Asumsi-asumsi dalam inferensi statistika*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Gajah mada.
- Bluedorn ,Carol. (2001). The impact of various factors on the personality, job satisfaction and turnover intentions of professional accountants. *Managerial Auditing Journal* ,16 (4 ):234-245.
- Campel, D.T., & Fiske, D.W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod-matrix. *Phsyiological Bulletin.*, 56. 81-105.
- Cox,S.J, and Cheyne,A.J.T. (2000). Assessing safety culture in o€shore environments. *UK: Safety Science* 34, 111-129.
- Cronbach,L.J., (1991). Methodological study-a personal retrospective, in Brennan, Robert, L., 2001, an essay on the history and future of reliability from the perspective of replications. *Journal of Educational Measurement*, 38.
- Fisher, F.M. (1970). “ Test of Equality between Sets of Coefficients in two linear regressions : An Expository Note. *Econometrica: Journal of The Econometric Society*, 361-366.
- Fornell, C., & Lacker, D., F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.
- Ghozali, Imam. (2006). “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”.Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gomes, Faustino Cardoso. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI.
- Hair, J.E. Jr. R. E., Anderson, R. L. Tatham & W. C. Black. (1998). Multivariate Data Analysis. *Prentice-Hall International. Inc., New Jersey*.
- Harrison, Steven and Gordon, Pamela Ann. (2014). Misconceptions Of Employee Turnover: Evidence-Based Information For The Retail Grocery Industry.

*Journal of Business & Economics Research – Second Quarter, Volume 12, Number 2.*

- Harnoto. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi kedua, PT. Prehallindo, Jakarta
- Hazewinkel, Michiel ed. (2001). "Kolmogorov-Smirnov test", *Encyclopedia of Mathematics*. Springer, ISBN 978-1-55608-010-4.
- Indriarto, Nur dan Bambang Supomo, (2002). *Metode Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Ed 1, Yogyakarta : BPFE.
- Jeen, S. Batty Dorance. (2014). a study on attrition – turnover intentions in retail industry. *International Journal of Business and Administration Research Review*. Vol.I, Issue No.3
- Joreskog, K. G. (1969). A General Approach to Confirmatory Maximum Likelihood Factor Analysis. *Psychometrika*, 34(2), 183-202.
- Kreitner, Robert, dan Kinichi, Angelo. (2004). *Perilaku Organisasi*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta: ANDI.
- Mobley, Horner, & Hollingsworth. (1978). The relationship between human resource practices and Employee retention in public organisations: an exploratory Study conducted in the united arab emirates. *Arab: International Journal of Business and Social Science*.
- Murphy, and Cleveland. (1995). The achievement motivate. *New York: Irvington inc.*
- Newstorm, Davis, Keith,. (1996). *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Tujuh. Jakarta: Erlangga.
- Riggio, R.E. (2000). *Introduction to industrial/organizational Psychology*, (ON-LINE), [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com), 2 Desember 2014.
- Robbins, S.P, dan Judge. (2007). *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Roelen, C.A.M., (2008). Which work factors determine job Satisfaction. *International Journal of Industrial Ergonomics*.
- Sedarmayanti. (2001). *Manajemen SDM cetakan 1*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sekaran, Uma. (2006), *Research Methods For Business*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.

- Shaw, C. (2010). How to Improve Employee Retention. *Parature*, 10-12.
- Soetjipto, Budi W. (2004). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. editor: A. Usmara. Yogyakarta: Asmara Books.
- Strom, Steinar (1998). *Econometrics and economic theory in 20th century: The Ragnar Frisch Centennial Symposium*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sugiyono, (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Wu, Xiangping. (2012). Factors Influencing Employee Turnover Intention:The Case of Retail Industry in Bangkok, Thailand. *Thesis University of the Thai Chamber of Commerce*.
- Zeffane, Rachid (1994). Understanding Employee Turnover: The Need for a Contingency Approach. *International Journal of Manpower* 15(9): 1-14.

# LAMPIRAN

## KUESIONER PENELITIAN

### SURAT PENGANTAR KUESIONER

Kepada Yth.

Pramuniaga Circle K

Di Outlet Circle K Cabang Yogyakarta

Dengan hormat,

Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta sebagai bahan penulisan skripsi kami melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* Pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.”

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Perlu kami sampaikan bahwa hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademik dan tidak akan berpengaruh pada status Anda sebagai seorang karyawan PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Bantuan dari Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, secara obyektif, dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Retno Khikmawati

NIM 11408141022

## IDENTITAS RESPONDEN

Nama :  
Umur :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan Terakhir :  
Lama Bekerja :

## PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Bacalah sejumlah pernyataan di bawah ini dengan teliti.
2. Anda dimohon untuk memberikan penilaian mengenai pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap *Turnover Intention* Pramuniaga.
3. Anda dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan Anda secara objektif dengan member tanda centang (✓) pada salah satu criteria untuk setiap pernyataan yang menurut Anda paling tepat.
4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar-salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian Anda terhadap isi setiap pernyataan.
5. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:
  - STS= apabila Anda merasa Sangat Tidak Sesuai
  - TS= apabila Anda merasa Tidak Sesuai
  - KS= apabila Anda merasa Kurang setuju
  - S= apabila Anda merasa Sesuai
  - SS= apabila Anda merasa Sangat Sesuai
6. Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pernyataan yang terlewatkan.
7. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis saja. Identitas dari Anda akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti. Hasil penilaian ini tidak akan ada pengaruhnya terhadap status Anda.

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
<b>Turnover Intention</b>						
1.	Saya banyak berpikir untuk meninggalkan perusahaan					
2.	Saya aktif mencari alternatif untuk organisasi					
3.	Secepat mungkin, saya akan meninggalkan organisasi					
4.	Jika saya punya tawaran pekerjaan lain yang dibayar sama dengan yang saya miliki, saya akan pergi dari sini dengan cepat.					
<b>Lingkungan Kerja</b>						
1.	Suasana kerja disini selalu memberikan rasa nyaman dalam bekerja					
2.	Saya selalu diberikan cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan dengan aman					
3.	Suasana kerja disini memberikan kesempatan bagi saya untuk dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja					
4.	Penerangan lampu di tempat kerja sudah memadai					
5.	Saya selalu bisa mendapatkan peralatan dan alat-alat yang saya butuhkan untuk memfasilitasi pekerjaan saya					
6.	Di tempat kerja, perusahaan saya selalu memiliki lingkungan kerja yang sehat dan aman					
<b>Kepuasan Kerja</b>						
1.	Secara keseluruhan, saya puas dengan pekerjaan saya saat ini					

2.	Saya puas dengan waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan saya					
3.	Saya puas dengan jumlah pekerjaan yang harus saya lakukan					
4.	Saya puas dengan variasi tugas pekerjaan					
5.	Saya puas dengan kondisi kerja saya					
6.	Saya puas dengan waktu kerja saya					
7.	Saya puas dengan gaji saya					
8.	Saya puas dengan atasan saya					
9.	Saya puas dengan rekan-rekan saya					
10.	Saya puas dengan <i>briefing</i> yang diberikan tentang pekerjaan saya					
11.	Pekerjaan saya menuntut fisik					
12.	Pekerjaan saya menuntut mental					
13.	Saya dapat menentukan bagaimana saya melakukan pekerjaan saya					
14.	Saya dapat mengambil bagian dalam keputusan mengenai pekerjaan saya					
15.	Pendidikan dan pelatihan dalam pekerjaan saya meningkatkan perspektif karir saya					



## DATA UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

No	Turnover Intention				JML	Kepuasan Kerja														JML	Lingkungan Kerja						JML																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																	

39	2	2	4	1	9	4	4	2	4	2	3	4	3	4	1	2	2	2	4	3	44	4	2	4	4	4	4	22
40	4	2	3	4	13	3	3	2	2	2	2	4	1	3	1	2	3	4	3	3	38	4	4	4	4	4	4	24
41	1	2	3	2	8	4	2	2	3	4	4	2	2	4	4	2	4	3	4	2	46	3	3	3	3	3	3	18
42	1	4	2	4	11	4	4	2	4	4	2	4	3	4	2	1	4	4	4	3	49	3	4	3	3	3	3	19
43	5	1	2	5	13	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	5	2	58	2	2	2	2	2	2	12
44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	2	3	5	4	3	52	4	3	4	4	4	4	23
45	2	2	4	4	12	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	52	2	2	2	2	2	2	12
46	1	2	1	5	9	5	5	5	5	5	5	1	2	5	2	5	3	3	3	2	56	3	4	3	3	3	3	19
47	4	4	2	4	14	4	1	4	2	2	1	4	2	2	1	2	4	2	4	3	38	2	4	2	2	2	2	14
48	1	4	1	2	8	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	3	52	1	4	2	4	4	4	19
49	4	4	4	2	14	1	1	4	4	2	1	4	4	4	2	2	1	1	4	2	37	2	4	2	4	4	4	20
50	2	3	1	1	7	2	4	3	2	1	3	2	4	3	4	3	2	2	2	3	40	1	4	4	1	4	4	18
51	2	1	2	4	9	3	3	1	4	2	4	4	1	3	3	3	2	3	4	3	43	4	4	4	4	4	4	24
52	3	1	2	4	10	1	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	1	45	3	3	3	3	3	3	18
53	4	2	2	4	12	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	1	49	1	4	3	3	3	3	17
54	2	3	1	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	45	1	2	2	2	2	2	11
55	2	4	4	3	13	1	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	1	54	1	3	4	4	4	4	20
56	4	3	1	2	10	1	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	2	55	2	2	2	2	2	2	12
57	4	2	2	3	11	3	2	2	4	2	5	2	3	4	5	5	2	4	4	2	49	3	4	3	3	3	3	19
58	4	4	4	2	14	1	5	1	5	5	5	2	5	5	4	3	5	5	5	2	58	2	2	2	2	2	2	12
59	2	4	4	3	13	4	2	1	3	4	2	5	5	5	5	3	4	4	4	1	52	4	1	4	4	4	4	21
60	2	1	1	4	8	3	2	2	2	4	5	4	2	3	3	1	2	3	5	3	44	4	4	1	1	4	4	18
61	4	3	2	4	13	2	4	1	2	2	1	3	5	1	4	4	3	4	4	5	45	4	4	2	2	4	4	20
62	4	2	1	1	8	1	5	3	2	1	3	5	2	3	4	2	3	4	4	5	47	4	4	2	4	4	4	22
63	3	1	1	1	6	4	4	2	3	1	3	2	1	4	4	2	2	2	4	4	42	3	3	2	3	3	3	17
64	2	2	4	2	10	3	3	2	2	4	1	3	1	3	4	4	4	3	4	4	45	3	4	1	3	3	3	17
65	2	4	2	4	12	3	3	3	2	5	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	57	2	2	1	2	2	2	11
66	2	1	1	2	6	5	2	1	2	5	3	3	1	5	3	4	4	2	3	2	45	4	3	1	4	1	4	17
67	4	1	4	3	12	5	5	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	2	2	5	51	2	2	1	2	2	2	11
68	4	2	4	2	12	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	53	3	2	2	3	3	3	16
69	2	4	4	4	14	4	4	4	3	3	3	5	1	5	3	3	2	3	5	4	52	2	1	1	2	2	2	10
70	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	4	1	4	2	5	5	2	5	3	54	4	2	2	4	1	4	17
71	4	1	4	1	10	3	3	3	3	3	4	3	2	5	1	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	2	4	22
72	3	3	5	3	14	4	4	3	4	3	2	2	2	4	2	5	5	3	5	2	50	4	5	4	5	3	4	25
73	2	3	3	4	12	2	5	1	3	1	3	2	2	3	1	3	3	4	4	2	39	2	4	3	4	2	3	18
74	2	4	3	2	11	5	5	3	4	2	3	3	2	4	2	4	5	5	5	2	54	4	3	3	1	2	4	17
75	4	3	4	1	12	4	4	2	2	1	2	1	2	5	1	4	2	4	4	1	39	4	3	1	2	1	3	14
76	3	5	3	2	13	2	5	2	3	2	3	4	2	2	1	2	4	4	3	1	40	4	3	3	1	2	3	16
77	2	1	4	2	9	1	2	1	3	2	3	5	1	3	1	4	3	5	4	1	39	5	3	1	4	2	3	18
78	2	2	2	4	10	1	2	1	5	2	4	4	2	4	2	3	3	4	2	1	40	4	3	2	5	3	3	20
79	1	1	2	4	8	1	2	3	2	2	2	2	1	3	2	4	5	5	5	2	41	5	2	3	4	3	4	21

80	2	2	1	4	9	2	2	2	5	3	3	5	2	3	5	4	5	5	5	2	53	5	3	3	4	3	3	21
81	1	1	5	3	10	5	5	1	3	2	2	4	1	4	2	3	1	3	4	1	41	5	2	3	4	2	4	20
82	4	5	2	2	13	4	4	2	5	3	3	4	2	3	1	3	3	3	4	2	46	5	3	3	4	4	3	22
83	4	1	1	1	7	4	4	5	4	2	3	3	1	4	1	2	4	3	4	2	46	5	2	3	4	4	4	22
84	4	2	1	5	12	5	5	3	1	1	4	4	1	5	1	3	4	5	5	1	48	5	3	3	4	4	3	22
85	4	2	1	3	10	5	5	5	3	1	2	5	2	3	3	2	4	5	4	2	51	1	2	2	3	1	4	13
86	5	2	4	5	16	5	5	5	1	1	2	4	1	4	1	2	3	3	2	3	42	2	3	3	4	1	5	18
87	5	2	2	5	14	4	4	2	2	2	3	4	5	4	4	4	2	2	2	1	45	1	3	3	4	4	3	18
88	4	2	3	5	14	3	3	1	2	3	5	3	5	5	1	3	5	4	5	2	50	1	3	4	1	1	3	13
89	4	1	2	5	12	4	4	2	2	1	3	4	1	3	1	5	5	4	5	1	45	5	4	3	3	2	3	20
90	5	2	4	3	14	5	5	5	2	2	4	4	2	4	3	4	1	2	5	3	51	2	3	4	4	1	3	17
91	5	3	4	4	16	5	5	5	3	3	4	4	1	5	1	5	5	2	4	2	54	4	2	3	5	2	3	19
92	4	3	3	2	12	5	5	2	5	3	3	5	2	4	4	4	2	3	5	1	53	5	4	3	4	2	3	21
93	4	4	5	1	14	5	5	4	3	2	5	5	2	5	5	5	3	4	5	1	59	4	4	5	5	2	3	23
94	5	4	4	2	15	4	4	3	3	2	3	4	1	5	1	2	3	4	4	2	45	3	2	2	4	4	3	18
95	5	2	5	1	13	4	4	2	3	2	2	5	3	5	1	5	5	4	4	2	51	3	2	5	1	5	3	19
96	3	2	4	1	10	5	5	4	4	3	4	5	2	5	2	4	3	4	5	1	56	3	1	3	1	4	4	16
97	3	5	4	1	13	5	5	4	2	1	2	5	1	5	2	5	4	4	4	2	51	4	1	1	1	2	3	12
98	2	3	2	2	9	4	4	5	3	4	3	5	3	5	1	4	2	4	2	1	50	4	4	2	4	2	3	19
99	2	2	1	5	10	5	5	2	3	5	3	2	1	2	2	3	2	2	5	2	44	4	1	2	5	2	3	17
100	2	3	2	4	11	2	2	1	4	3	2	4	1	2	1	3	4	4	4	1	38	5	1	5	2	4	4	21
101	3	2	2	2	9	4	4	3	4	3	5	3	4	5	1	5	4	5	3	2	55	3	4	5	2	5	3	22
102	5	3	2	1	11	3	3	4	3	3	2	3	1	4	1	1	2	2	2	4	38	1	4	3	2	2	4	16
103	4	2	2	1	9	4	4	4	3	4	2	3	2	2	1	3	1	1	5	2	41	2	3	4	4	2	4	19
104	3	2	1	4	10	5	2	2	4	4	3	3	1	2	2	2	4	5	5	5	49	1	3	4	5	1	4	18
105	4	5	3	5	17	5	1	4	2	3	2	2	2	5	3	3	3	3	4	2	44	5	4	4	4	2	3	22
106	2	2	3	2	9	5	5	4	5	5	3	5	1	5	2	5	4	4	2	3	58	4	1	5	5	1	5	21
107	2	2	2	1	7	2	2	4	3	3	3	2	5	5	2	3	2	2	5	4	47	3	2	1	5	1	5	17
108	1	2	3	1	7	5	1	2	3	5	3	1	4	4	3	5	4	2	4	5	51	4	5	1	3	3	3	19
109	2	2	1	5	10	5	5	3	5	5	5	1	5	5	3	3	5	5	5	5	65	5	5	1	2	1	3	17
110	4	3	4	4	15	4	2	1	5	5	2	2	3	4	2	5	5	5	5	4	54	5	1	4	1	1	4	16
111	2	2	3	3	10	2	1	3	4	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	35	1	2	1	4	2	3	13
112	4	1	3	1	9	4	2	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	40	1	3	1	3	1	4	13
113	3	1	4	2	10	5	1	3	5	5	4	2	4	4	2	3	1	5	5	5	54	1	2	4	4	3	3	17
114	4	2	4	2	12	4	2	1	4	2	4	1	3	3	3	2	4	3	2	3	41	2	5	3	3	2	4	19
115	2	3	4	5	14	5	2	1	2	1	2	2	3	2	4	4	3	4	5	3	43	2	4	4	4	1	4	19
116	3	1	3	3	10	5	3	1	1	2	5	5	1	2	3	3	2	5	5	4	47	4	3	2	1	4	5	19
117	2	5	1	2	10	4	4	2	3	3	2	4	2	2	5	3	3	4	4	4	49	3	4	4	4	4	3	22
118	2	5	3	4	14	5	5	3	5	5	2	3	1	1	2	4	2	5	5	4	52	4	5	5	3	3	3	23
119	1	1	2	2	6	5	5	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4	47	2	4	4	4	1	3	18
120	2	2	5	5	14	4	4	2	3	3	4	2	1	1	1	2	3	4	5	4	43	3	4	5	4	1	4	21

121	2	2	3	3	10	4	4	1	3	3	4	5	1	3	2	3	4	3	3	3	46	2	2	2	4	2	4	16
122	2	1	5	3	11	3	3	1	3	3	4	3	2	3	1	4	2	3	2	3	40	1	2	2	1	2	5	13
123	4	2	4	2	12	5	1	2	4	3	4	3	2	2	2	5	2	2	1	2	40	2	4	2	2	4	3	17
124	3	1	3	2	9	4	1	1	3	3	2	4	3	2	1	4	2	3	5	4	42	4	2	2	1	3	3	15
125	2	2	4	4	12	5	1	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	44	4	4	3	4	4	5	24

## HASIL UJI VALIDITAS

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.777
Approx. Chi-Square		1720.084
Bartlett's Test of Sphericity	df	300
Sig.		.000

### Rotated Factor Matrix<sup>a</sup>

	Factor		
	KK	LK	TI
<i>Turnover intention 1</i>			.729
<i>Turnover intention 2</i>			.712
<i>Turnover intention 3</i>			.716
<i>Turnover intention 4</i>			.811
kepuasan kerja 1	.737		
kepuasan kerja 2	.783		
kepuasan kerja 3	.576		
kepuasan kerja 4	.594		
kepuasan kerja 5	.642		
kepuasan kerja 6			
kepuasan kerja 7	.635		
kepuasan kerja 8	.679		
kepuasan kerja 9	.715		
kepuasan kerja 10	.608		
kepuasan kerja 11			
kepuasan kerja 12	.541		
kepuasan kerja 13	.549		
kepuasan kerja 14	.586		
kepuasan kerja 15			
lingkungan kerja 1		.652	
lingkungan kerja 2			
lingkungan kerja 3		.667	

lingkungan kerja 4		.948	
lingkungan kerja 5		.924	
lingkungan kerja 6		.601	

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 5 iterations.

	Pearson Correlation						Sig. (2-tailed)						
	umur responden	jenis kelamin responden	pendidikan responden	lama kerja responden	Turnover intention	kepuasan kerja	umur responden	jenis kelamin responden	pendidikan responden	lama kerja responden	Turnover intention	kepuasan kerja	LINGKUNGAN
umur responden								.078	.806	.000	.259	.486	.851
jenis kelamin responden	-.158						.078		.365	.002	.238	.897	.914
pendidikan responden	-.022	-.082					.806	.365		.447	.903	.723	.757
lama kerja responden	.440	.268	-.069				.000	.002	.447		.150	.747	.816
Turnover intention	.102	-.106	-.011	-.130			.259	.238	.903	.150		.006	.017
kepuasan kerja	.063	-.012	.032	-.029	-.247		.486	.897	.723	.747	.006		.473
LINGKUNGAN	.017	-.010	-.028	-.021	-.213	-.248	.851	.914	.757	.816	.017	.006	

## HASIL UJI RELIABILITAS

### Case Processing Summary

Cases	Valid	125	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	125	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### TURNOVER INTENTION PRAMUNIAGA

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	4

### KEPUASAN KERJA

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	12

### LINGKUNGAN KERJA

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	5

### RANGKUMAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Usia	Jenis Kelamin	Pend. Terakhir	Lama Kerja
1	21	Laki-laki	SMA	1 B
2	20	Laki-laki	SMK	6 B
3	24	Laki-laki	SMK	24 B
4	21	Laki-laki	SMK	24 B
5	20	Laki-laki	SMK	10 B
6	20	Perempuan	SMK	30 B
7	24	Laki-laki	SMK	12 B
8	21	Laki-laki	SMA	24 B
9	23	Perempuan	SMA	60 B
10	21	Laki-laki	SMK	24 B
11	20	Laki-laki	SMA	14 B
12	19	Perempuan	SMK	54 B
13	18	Perempuan	SMA	3 B
14	19	Laki-laki	SMA	4 B
15	19	Laki-laki	SMA	6 B
16	21	Laki-laki	SMA	12 B
17	20	Laki-laki	SMK	9 B
18	19	Laki-laki	SMK	10 B
19	19	Perempuan	SMK	24 B
20	25	Laki-laki	SMK	12 B
21	25	Laki-laki	SMA	9 B
22	21	Laki-laki	SMA	12 B
23	23	Laki-laki	SMK	36 B
24	20	Laki-laki	SMA	12 B
25	18	Laki-laki	SMK	1 B
26	19	Perempuan	SMA	12 B
27	20	Perempuan	SMK	16 B
28	19	Perempuan	SMK	16 B
29	22	Laki-laki	SMK	24 B
30	22	Laki-laki	S1	3 B
31	20	Laki-laki	SMK	9 B
32	19	Laki-laki	SMA	1 B
33	21	Perempuan	SMK	36 B
34	21	Laki-laki	SMK	24 B
35	21	Laki-laki	SMA	1 B
36	23	Laki-laki	SMK	9 B
37	24	Laki-laki	SMK	7 B

38	23	Laki-laki	SMA	18 B
39	21	Laki-laki	SMA	6 B
40	26	Laki-laki	S1	5 B
41	23	Laki-laki	SMA	48 B
42	27	Perempuan	SMA	60 B
43	21	Laki-laki	SMK	2 B
44	22	Perempuan	SMA	48 B
45	23	Laki-laki	S1	1 B
46	22	Perempuan	SMK	24 B
47	23	Perempuan	SMA	12 B
48	24	Laki-laki	SMA	18 B
49	24	Laki-laki	SMA	12 B
50	22	Laki-laki	SMK	10 B
51	19	Laki-laki	SMK	2 B
52	19	Perempuan	SMK	12 B
53	23	Laki-laki	SMK	24 B
54	20	Laki-laki	SMK	12 B
55	22	Laki-laki	SMA	18 B
56	24	Laki-laki	SMK	60 B
57	19	Perempuan	SMA	14 B
58	19	Perempuan	SMA	2 B
59	23	Laki-laki	SMA	24 B
60	20	Laki-laki	SMK	5 B
61	23	Laki-laki	SMA	2 B
62	22	Laki-laki	SMK	12 B
63	25	Laki-laki	SMA	36 B
64	21	Perempuan	SMA	14 B
65	20	Laki-laki	SMK	10 B
66	18	Perempuan	SMK	1 B
67	19	Laki-laki	SMK	3 B
68	22	Laki-laki	SMK	7 B
69	26	Laki-laki	SMA	24 B
70	24	Laki-laki	SMK	20 B
71	21	Laki-laki	SMK	11 B
72	20	Laki-laki	SMA	2 B
73	20	Perempuan	SMA	6 B
74	26	Laki-laki	SMA	48 B
75	21	Laki-laki	SMK	11 B
76	19	Laki-laki	SMK	2 B
77	22	Laki-laki	SMK	12 B
78	22	Laki-laki	SMK	18 B

79	24	Laki-laki	SMK	36 B
80	19	Perempuan	SMA	1 B
81	20	Laki-laki	SMK	8 B
82	20	Laki-laki	SMA	4 B
83	21	Laki-laki	SMA	9 B
84	25	Perempuan	SMK	60 B
85	24	Laki-laki	SMK	36 B
86	21	Laki-laki	SMA	12 B
87	23	Laki-laki	SMK	7 B
88	21	Laki-laki	SMK	10 B
89	20	Laki-laki	SMA	1 B
90	19	Laki-laki	SMK	3 B
91	19	Laki-laki	SMK	1 B
92	23	Laki-laki	SMK	7 B
93	21	Laki-laki	SMK	12 B
94	21	Perempuan	SMA	18 B
95	25	Perempuan	SMA	36 B
96	21	Perempuan	SMK	10 B
97	24	Laki-laki	SMK	24 B
98	20	Laki-laki	SMA	5 B
99	20	Laki-laki	SMK	8 B
100	20	Perempuan	SMK	2 B
101	18	Laki-laki	SMK	1 B
102	19	Perempuan	SMK	3 B
103	21	Laki-laki	SMA	12 B
104	18	Laki-laki	SMK	5 B
105	20	Laki-laki	SMA	9 B
106	21	Laki-laki	SMA	14 B
107	21	Laki-laki	SMK	24 B
108	21	Laki-laki	SMK	10 B
109	24	Perempuan	SMK	28 B
110	21	Perempuan	SMA	12 B
111	25	Laki-laki	SMA	36 B
112	23	Perempuan	SMK	12 B
113	23	Laki-laki	SMK	11 B
114	25	Laki-laki	SMK	24 B
115	20	Laki-laki	SMA	3 B
116	23	Laki-laki	SMA	12 B
117	23	Laki-laki	SMK	14 B
118	21	Laki-laki	SMA	11 B
119	23	Laki-laki	SMK	12 B



120	22	Laki-laki	SMK	24 B
121	24	Perempuan	SMK	48 B
122	25	Laki-laki	SMK	12 B
123	21	Laki-laki	SMA	10 B
124	19	Perempuan	SMK	2 B
125	20	Laki-laki	SMK	1 B

### HASIL ANALISIS DESKRIPTIF

#### Statistics

		umur responden	jenis kelamin responden	pendidikan responden	lama kerja responden
N	Valid	125	125	125	125
	Missing	0	0	0	0

#### umur responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	46	36.8	36.8	36.8
	2.00	75	60.0	60.0	96.8
	3.00	4	3.2	3.2	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

1= 16-20 tahun, 2= 21-25 tahun, 3= 26-30 tahun

#### jenis kelamin responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	94	75.2	75.2	75.2
	2.00	31	24.8	24.8	100.0
	Total	125	100.0	100.0	

1= laki-laki, 2= perempuan

**pendidikan responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	50	40.0	40.0	40.0
2.00	72	57.6	57.6	97.6
3.00	3	2.4	2.4	100.0
Total	125	100.0	100.0	

1= SMA, 2= SMK, 3= S1

**lama kerja responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	55	44.0	44.0	44.0
2.00	37	29.6	29.6	73.6
3.00	17	13.6	13.6	87.2
4.00	7	5.6	5.6	92.8
5.00	4	3.2	3.2	96.0
6.00	5	4.0	4.0	100.0
Total	125	100.0	100.0	

1= 1-10 bulan, 2= 11-20 bulan, 3= 21-30 bulan, 4=31-40 bulan, 5=41-50 bulan, 6= >50 bulan

## DATA PENELITIAN

NO	TURNOVER INTENTION				JML	KEPUASAN KERJA												JML	LINGKUNGAN KERJA					JML
1	3	3	3	1	10	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	2	41	2	2	3	3	3	13
2	4	2	4	2	12	5	5	4	5	3	1	1	1	2	1	3	5	36	3	3	3	4	2	15
3	2	1	2	2	7	4	4	4	4	1	2	2	4	3	4	1	4	37	2	4	3	4	3	16
4	4	2	4	4	14	2	1	1	5	2	2	3	2	2	5	5	3	33	4	3	4	4	3	18
5	2	1	2	1	6	5	2	5	5	1	1	2	2	5	5	5	2	40	2	2	2	3	2	11
6	4	2	4	4	14	4	2	1	4	4	2	3	2	2	2	4	2	32	4	4	3	4	4	19
7	4	1	2	2	9	4	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	22	4	4	4	4	3	19
8	4	2	2	4	12	4	4	1	4	4	3	1	4	2	2	4	2	35	3	2	3	3	2	13
9	2	1	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	4	4	4	4	4	20
10	4	1	2	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	2	3	3	4	13
11	3	3	2	2	10	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	13	1	1	4	4	4	14
12	3	3	3	3	12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	1	2	4	4	3	14
13	2	3	3	3	11	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	22	1	1	3	3	4	11
14	2	3	2	4	11	4	3	3	2	2	4	1	2	2	1	5	3	32	2	2	2	2	3	11
15	2	4	2	4	12	2	1	2	4	4	2	1	2	1	1	5	1	26	1	4	4	4	4	17
16	4	4	4	4	16	2	5	4	3	3	2	5	2	5	5	2	2	40	4	4	2	1	4	15
17	1	1	1	1	4	5	2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	54	4	3	2	2	2	13
18	3	3	3	3	12	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	40	3	3	3	3	3	15
19	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	4	1	4	4	2	15
20	2	4	3	4	13	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	35	4	1	4	4	4	17
21	2	3	2	4	11	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	33	4	3	3	4	2	16
22	2	3	3	3	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	3	3	3	2	14
23	2	4	4	4	14	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	3	3	3	4	4	17
24	5	5	5	5	20	2	5	5	5	5	2	1	5	1	5	2	1	39	1	3	3	2	4	13
25	4	4	3	4	15	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	2	3	3	3	4	15
26	1	1	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	4	2	1	4	14
27	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	5	4	1	3	2	3	3	36	2	3	3	1	3	12
28	1	1	2	3	7	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	48	1	3	3	1	4	12
29	1	1	2	5	9	5	5	5	4	5	2	5	4	5	2	4	5	51	4	2	3	4	3	16
30	4	2	4	4	14	3	3	3	5	4	5	4	3	4	2	5	3	44	4	4	4	4	4	20
31	3	2	1	3	9	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	35	3	3	3	3	3	15
32	4	1	4	4	13	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	42	3	3	3	3	3	15
33	1	2	2	4	9	1	4	1	4	4	2	2	4	4	2	3	2	33	2	2	2	2	2	10
34	4	1	2	2	9	4	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	4	41	4	4	4	4	4	20
35	1	2	2	2	7	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	2	5	53	2	2	2	2	2	10
36	1	1	4	4	10	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2	5	4	43	3	3	3	3	3	15
37	4	1	4	4	13	4	4	4	2	2	4	4	1	4	2	3	4	38	2	2	2	2	2	10
38	1	1	1	1	4	4	4	4	2	4	1	4	1	4	2	4	2	36	4	4	4	4	4	20
39	2	2	4	1	9	4	4	2	4	2	4	3	4	1	2	2	4	36	4	4	4	4	4	20

40	4	2	3	4	13	3	3	2	3	2	4	1	3	1	3	4	2	31	4	4	4	4	4	20
41	1	2	3	2	8	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	38	3	3	3	3	3	15
42	1	4	2	4	11	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	43	3	3	3	3	3	15
43	5	1	2	5	13	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	49	2	2	2	2	2	10
44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	2	4	4	1	3	5	4	43	4	4	4	4	4	20
45	2	2	4	4	12	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	43	2	2	2	2	2	10
46	1	2	1	5	9	5	5	5	3	5	1	2	5	2	3	3	5	44	3	3	3	3	3	15
47	4	4	2	4	14	4	1	4	4	2	4	2	2	1	4	2	2	32	2	2	2	2	2	10
48	1	4	1	2	8	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	41	4	2	4	4	1	15
49	4	4	4	2	14	1	1	4	4	2	4	4	4	2	1	1	4	32	4	2	4	4	2	16
50	2	3	1	1	7	2	4	3	2	1	2	4	3	4	2	2	2	31	4	4	1	4	1	14
51	2	1	2	4	9	3	3	1	4	2	4	1	3	3	2	3	4	33	4	4	4	4	4	20
52	3	1	2	4	10	1	2	2	4	2	4	3	4	4	4	5	2	37	3	3	3	3	3	15
53	4	2	2	4	12	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	41	3	3	3	3	1	13
54	2	3	1	3	9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	37	2	2	2	2	1	9
55	2	4	4	3	13	1	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	1	17
56	4	3	1	2	10	1	4	3	4	3	3	3	5	5	5	4	4	44	2	2	2	2	2	10
57	4	2	2	3	11	3	2	2	4	2	2	3	4	5	2	4	4	37	3	3	3	3	3	15
58	4	4	4	2	14	1	5	1	5	5	2	5	5	4	5	5	5	48	2	2	2	2	2	10
59	2	4	4	3	13	4	2	1	4	4	5	5	5	5	4	4	3	46	5	4	5	4	4	22
60	2	1	1	4	8	3	2	2	5	4	4	2	3	3	2	3	2	35	4	1	1	4	4	14
61	4	3	2	4	13	2	4	1	4	2	3	5	1	4	3	4	2	35	4	2	2	4	4	16
62	4	2	1	1	8	1	5	3	4	1	5	2	3	4	3	4	2	37	4	2	4	4	4	18
63	3	1	1	1	6	4	4	2	4	1	2	1	4	4	2	2	3	33	3	2	3	3	3	14
64	2	2	4	2	10	3	3	2	4	4	3	1	3	4	4	3	2	36	3	1	3	3	3	13
65	2	4	2	4	12	3	3	3	5	5	3	2	4	4	5	5	2	44	2	1	2	2	2	9
66	2	1	1	2	6	5	2	1	3	5	3	1	5	3	4	2	2	36	4	1	4	1	4	14
67	4	1	4	3	12	5	5	4	2	3	2	3	4	3	2	2	3	38	2	1	2	2	2	9
68	4	2	4	2	12	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	44	3	2	3	3	3	14
69	2	4	4	4	14	4	4	4	5	3	5	1	5	3	2	3	3	42	2	1	2	2	2	9
70	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	4	1	4	2	5	2	4	43	4	2	4	1	4	15
71	4	1	4	1	10	3	3	3	5	3	3	2	5	1	5	5	3	41	4	4	4	2	4	18
72	3	3	5	3	14	4	4	3	5	3	2	2	4	2	5	3	4	41	4	4	5	3	4	20
73	2	3	3	4	12	2	5	1	4	1	2	2	3	1	3	4	3	31	3	3	4	2	2	14
74	2	4	3	2	11	5	5	3	5	2	3	2	4	2	5	5	4	45	4	3	1	2	4	14
75	4	3	4	1	12	4	4	2	4	1	1	2	5	1	2	4	2	32	3	1	2	1	4	11
76	3	5	3	2	13	2	5	2	3	2	4	2	2	1	4	4	3	34	3	3	1	2	4	13
77	2	1	4	2	9	1	2	1	4	2	5	1	3	1	3	5	3	31	3	1	4	2	5	15
78	2	2	2	4	10	1	2	1	2	2	4	2	4	2	3	4	5	32	3	2	5	3	4	17
79	1	1	2	4	8	1	2	3	5	2	2	1	3	2	5	5	2	33	4	3	4	3	5	19
80	2	2	1	4	9	2	2	2	5	3	5	2	3	5	5	5	5	44	3	3	4	3	5	18

81	1	1	5	3	10	5	5	1	4	2	4	1	4	2	1	3	3	35	4	3	4	2	5	18
82	4	5	2	2	13	4	4	2	4	3	4	2	3	1	3	3	5	38	3	3	4	4	5	19
83	4	1	1	1	7	4	4	5	4	2	3	1	4	1	4	3	4	39	4	3	4	4	5	20
84	4	2	1	5	12	5	5	3	5	1	4	1	5	1	4	5	1	40	3	3	4	4	5	19
85	4	2	1	3	10	5	5	5	4	1	5	2	3	3	4	5	3	45	4	2	3	1	1	11
86	5	2	4	5	16	5	5	5	2	1	4	1	4	1	3	3	1	35	5	3	4	1	2	15
87	5	2	2	5	14	4	4	2	2	2	4	5	4	4	2	2	2	37	3	3	4	4	1	15
88	4	2	3	5	14	3	3	1	5	3	3	5	5	1	5	4	2	40	3	4	1	1	1	10
89	4	1	2	5	12	4	4	2	5	1	4	1	3	1	5	4	2	36	3	3	3	2	5	16
90	5	2	4	3	14	5	5	5	5	2	4	2	4	3	1	2	2	40	3	4	4	1	2	14
91	5	3	4	4	16	5	5	5	4	3	4	1	5	1	5	2	3	43	3	3	5	2	4	17
92	4	3	3	2	12	5	5	2	5	3	5	2	4	4	2	3	5	45	3	3	4	2	5	17
93	4	4	5	1	14	5	5	4	5	2	5	2	5	5	3	4	3	48	5	5	5	4	4	23
94	5	4	4	2	15	4	4	3	4	2	4	1	5	1	3	4	3	38	3	2	4	4	3	16
95	5	2	5	1	13	4	4	2	4	2	5	3	5	1	5	4	3	42	3	5	1	5	3	17
96	3	2	4	1	10	5	5	4	5	3	5	2	5	2	3	4	4	47	4	3	1	4	3	15
97	3	5	4	1	13	5	5	4	4	1	5	1	5	2	4	4	2	42	3	1	1	2	4	11
98	2	3	2	2	9	4	4	5	2	4	5	3	5	1	2	4	3	42	3	2	4	2	4	15
99	2	2	1	5	10	5	5	2	5	5	2	1	2	2	2	2	3	36	3	2	5	2	4	16
100	2	3	2	4	11	2	2	1	4	3	4	1	2	1	4	4	4	32	4	5	2	4	5	20
101	3	2	2	2	9	4	4	3	3	3	3	4	5	1	4	5	4	43	3	5	2	5	3	18
102	5	3	2	1	11	3	3	4	2	3	3	1	4	1	2	2	3	31	4	3	2	2	1	12
103	4	2	2	1	9	4	4	4	5	4	3	2	2	1	1	1	3	34	4	4	4	2	2	16
104	3	2	1	4	10	5	2	2	5	4	3	1	2	2	4	5	4	39	4	4	5	1	1	15
105	4	5	3	5	17	5	1	4	4	3	2	2	5	3	3	3	2	37	3	4	4	2	5	18
106	2	2	3	2	9	5	5	4	2	5	5	1	5	2	4	4	5	47	5	5	5	4	4	23
107	2	2	2	1	7	2	2	4	5	3	2	5	5	2	2	2	3	37	5	1	5	1	3	15
108	1	2	3	1	7	5	1	2	4	5	1	4	4	3	4	2	3	38	3	1	3	3	4	14
109	2	2	1	5	10	5	5	3	5	5	1	5	5	3	5	5	5	52	3	1	2	1	5	12
110	4	3	4	4	15	4	2	1	5	5	2	3	4	2	5	5	5	43	4	4	1	1	5	15
111	2	2	3	3	10	2	1	3	3	3	1	3	2	2	2	2	4	28	3	1	4	2	1	11
112	4	1	3	1	9	4	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	31	4	1	3	1	1	10
113	3	1	4	2	10	5	1	3	5	5	2	4	4	2	1	5	5	42	3	4	4	3	1	15
114	4	2	4	2	12	4	2	1	2	2	1	3	3	3	4	3	4	32	4	3	3	2	2	14
115	2	3	4	5	14	5	2	1	5	1	2	3	2	4	3	4	2	34	4	4	4	1	2	15
116	3	1	3	3	10	5	3	1	5	2	5	1	2	3	2	5	1	35	5	2	1	4	4	16
117	2	5	1	2	10	4	4	2	4	3	4	2	2	5	3	4	3	40	3	4	4	4	3	18
118	2	5	3	4	14	5	5	3	5	5	3	1	1	2	2	5	5	42	3	5	3	3	4	18
119	1	1	2	2	6	5	5	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	37	3	4	4	1	2	14
120	2	2	5	5	14	4	4	2	5	3	2	1	1	1	3	4	3	33	4	5	4	1	3	17
121	2	2	3	3	10	4	4	1	3	3	5	1	3	2	4	3	3	36	4	2	4	2	2	14

122	2	1	5	3	11	3	3	1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	29	5	2	1	2	1	11
123	4	2	4	2	12	5	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	4	29	3	2	2	4	2	13
124	3	1	3	2	9	4	1	1	5	3	4	3	2	1	2	3	3	32	3	2	1	3	4	13
125	2	2	4	4	12	5	1	2	3	4	2	2	2	2	4	4	4	35	5	3	4	4	4	20
	360	299	347	365	1371	448	421	356	473	379	394	321	417	327	387	422	391	4736	403	348	391	349	388	

## RUMUS PERHITUNGAN KATEGORISASI

Kepuasan_Kerja					
Skor Max	5	x	12	=	60
Skor Min	1	x	12	=	12
Mi	72	/	2	=	36
Sdi	48	/	6	=	8
Tinggi	: $X \geq M + SD$				
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$				
Rendah	: $X \leq M - SD$				
Kategori	Skor				
Tinggi	:	X	$\geq$	44,00	
Sedang	:	28,00	$\leq$	X	< 44,00
Rendah	:	X	<	28,00	

Lingkungan_Kerja					
Skor Max	5	x	5	=	25
Skor Min	1	x	5	=	5
Mi	30	/	2	=	15,0
Sdi	20	/	6	=	3,3
Tinggi	: $X \geq M + SD$				
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$				
Rendah	: $X \leq M - SD$				
Kategori	Skor				
Tinggi	:	X	$\geq$	18,33	
Sedang	:	11,67	$\leq$	X	< 18,33
Rendah	:	X	<	11,67	

Turnover_Intention					
Skor Max	5	x	4	=	20
Skor Min	1	x	4	=	4
Mi	24	/	2	=	12,0
Sdi	16	/	6	=	2,66
Tinggi	: $X \geq M + SD$				
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$				
Rendah	: $X \leq M - SD$				
Kategori	Skor				
Tinggi	:	X	$\geq$	14,66	
Sedang	:	9,34	$\leq$	X	< 14,66
Rendah	:	X	<	9,34	

## HASIL UJI KATEGORISASI

### Frequency Table

#### Kepuasan\_Kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tinggi	22	17,6	17,6	17,6
Sedang	97	77,6	77,6	95,2
Rendah	6	4,8	4,8	100,0
Total	125	100,0	100,0	

#### Lingkungan\_kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tinggi	20	16,0	16,0	16,0
Sedang	83	66,4	66,4	82,4
Rendah	22	17,6	17,6	100,0
Total	125	100,0	100,0	

#### Turnover\_Intention

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tinggi	10	8,0	8,0	8,0
Sedang	76	60,8	60,8	68,8
Rendah	39	31,2	31,2	100,0
Total	125	100,0	100,0	

## HASIL UJI NORMALITAS

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Turnover Intention	Lingkungan Kerja	Kepuasan Kerja
N		125	125	125
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	11.9880	35.9788	15.1296
	Std. Deviation	2.4260	8.2612	3.0937
	Absolute	.119	.107	.100
Most Extreme Differences	Positive	.082	.073	.100
	Negative	-.119	-.107	-.048
Kolmogorov-Smirnov Z		1.327	1.193	1.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.059	.116	.165

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## HASIL UJI LINIERITAS

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Turnover intention * kepuasan kerja	(Combined)		162.901	26	6.265	.633	.908
	Between Groups	Linearity	25.865	1	25.865	2.615	.007
		Deviation from Linearity	137.037	25	5.481	.554	.109
	Within Groups		969.307	98	9.891		
	Total		1132.208	124			

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Turnover intention * lingkungan kerja	(Combined)		177.109	17	10.418	1.167	.304
	Between Groups	Linearity	2.190	1	2.190	.245	.000
		Deviation from Linearity	174.918	16	10.932	1.225	.621
	Within Groups		955.099	107	8.926		
	Total		1132.208	124			



## HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	18.462	2.536		7.281	.000		
1 kepuasan kerja	-.080	.049	-.148	-1.626	.107	.965	1.036
lingkungan kerja	-.013	.071	-.016	-.179	.858	.965	1.036

a. Dependent Variable: Turnover intention

## HASIL UJI REGRESI

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
umur responden	1.6640	.53798	125
jenis kelamin responden	1.2480	.43359	125
pendidikan responden	1.6240	.53376	125
lama kerja responden	2.0640	1.31826	125
Turnover intention	3.8020	.76352	125
Kepuasan kerja	3.8660	.68432	125
Lingkungan	3.5472	.69149	125

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.221 <sup>a</sup>	.049	.017	.75692	.049	1.543	4	120	.194
2	.319 <sup>b</sup>	.102	.064	.73863	.053	7.018	1	119	.009
3	.388 <sup>c</sup>	.151	.107	.72134	.098	6.771	1	118	.010

a. Predictors: (Constant), lama kerja responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, umur responden

b. Predictors: (Constant), lama kerja responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, umur responden, kepuasan

c. Predictors: (Constant), lama kerja responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, umur responden, kepuasan, LINGKUNGAN

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.535	4	.884	1.543	.194 <sup>b</sup>
	Residual	68.752	120	.573		
	Total	72.287	124			
2	Regression	7.364	5	1.473	2.699	.024 <sup>c</sup>
	Residual	64.923	119	.546		
	Total	72.287	124			
3	Regression	10.887	6	1.815	3.487	.003 <sup>d</sup>
	Residual	61.400	118	.520		
	Total	72.287	124			

a. Dependent Variable: turnover intention

b. Predictors: (Constant), lama kerja responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, umur responden

c. Predictors: (Constant), lama kerja responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, umur responden, kepuasan

d. Predictors: (Constant), lama kerja responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, umur responden, kepuasan, LINGKUNGAN

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.706	.402		9.219	.000
	umur responden	.269	.148	.189	1.811	.073
	jenis kelamin responden	-.039	.172	-.022	-.227	.821
	pendidikan responden	-.033	.128	-.023	-.256	.798
	lama kerja responden	-.121	.062	-.209	-1.943	.054
2	(Constant)	2.774	.527		5.265	.000
	umur responden	.235	.145	.166	1.615	.109
	jenis kelamin responden	-.051	.168	-.029	-.302	.763
	pendidikan responden	-.043	.125	-.030	-.345	.731
	lama kerja responden	-.110	.061	-.190	-1.810	.073
3	Kepuasan kerja	-.258	.097	-.231	-2.649	.009
	(Constant)	1.840	.627		2.933	.004
	umur responden	.222	.142	.156	1.562	.121
	jenis kelamin responden	-.053	.164	-.030	-.323	.748
	pendidikan responden	-.034	.122	-.024	-.282	.779
	lama kerja responden	-.104	.059	-.180	-1.756	.082
	Kepuasan kerja	-.275	.095	-.246	-2.882	.005
	LINGKUNGAN	-.245	.094	-.222	-2.602	.010

a. Dependent Variable: turnover intention

**Excluded Variables<sup>a</sup>**

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	kepuasan	.231 <sup>b</sup>	-2.649	.009	.236	.990
	LINGKUNGAN	.205 <sup>b</sup>	-2.342	.021	.210	.998
2	LINGKUNGAN	.222 <sup>c</sup>	-2.602	.010	.233	.993

a. Dependent Variable: turnover intention

b. Predictors in the Model: (Constant), lama kerja responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, umur responden

c. Predictors in the Model: (Constant), lama kerja responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, umur responden, kepuasan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.221 <sup>a</sup>	.049	.017	.75692	.049	1.543	4	120	.194
2	.301 <sup>b</sup>	.091	.053	.74316	.042	5.487	1	119	.021

a. Predictors: (Constant), lama kerja responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, umur responden

b. Predictors: (Constant), lama kerja responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, umur responden, LINGKUNGAN

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.535	4	.884	1.543	.194 <sup>b</sup>
	Residual	68.752	120	.573		
	Total	72.287	124			
2	Regression	6.565	5	1.313	2.378	.043 <sup>c</sup>
	Residual	65.722	119	.552		
	Total	72.287	124			

a. Dependent Variable: RETENSI

b. Predictors: (Constant), lama kerja responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, umur responden

c. Predictors: (Constant), lama kerja responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, umur responden, LINGKUNGAN

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.706	.402		9.219	.000
	umur responden	.269	.148	.189	1.811	.073
	jenis kelamin responden	-.039	.172	-.022	-.227	.821
	pendidikan responden	-.033	.128	-.023	-.256	.798
	lama kerja responden	-.121	.062	-.209	-1.943	.054
	(Constant)	2.897	.524		5.527	.000
2	umur responden	.259	.146	.183	1.776	.078
	jenis kelamin responden	-.040	.169	-.023	-.239	.812
	pendidikan responden	-.024	.126	-.017	-.192	.848
	lama kerja responden	-.116	.061	-.201	-1.902	.060
	LINGKUNGAN	-.226	.097	-.205	-2.342	.021

a. Dependent Variable: turnover intention

**Excluded Variables<sup>a</sup>**

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	LINGKUNGAN	.205 <sup>b</sup>	-2.342	.021	.210	.998

a. Dependent Variable: turnover intention

b. Predictors in the Model: (Constant), lama kerja responden, pendidikan responden, jenis kelamin responden, umur responden

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ti	125	4.00	20.00	11.9880	2.4260
kk	125	12.00	60.00	35.9788	8.26120
lk	125	9.00	20.00	15.1296	3.09370
Valid N (listwise)	125				

## RANGKUMAN HASIL UJI REGRESI

Correlations								
Pearson Correlation								
	1	2	3	4	5	6	7	
1 umur responden								
2 jenis kelamin responden	-.158							
3 pendidikan responden	-.022	-.082						
4 lama kerja responden	.440	.268	-.069					
5 TURNOVER INTENTION	.102	-.106	-.011	-.130	<b>.835</b>			
6 KEPUASAN	.063	-.012	.032	-.029	-0.247**	<b>.893</b>		
7 LINGKUNGAN	.017	-.010	-.028	-.021	-0.212*	-.248**	<b>.876</b>	

	step 1	step 2	step 3	step 4
umur responden	.189	.166	.183	.156
jenis kelamin responden	-.022	-.029	-.023	-.030
pendidikan responden	-.023	-.030	-.017	-.024
lama kerja responden	-.209	-.190	-.201	-.180
kepuasan		-.231**		-.246**
lingkungan			-.205*	-.222*
r <sup>2</sup>	.049	.102	.091	.151
Δr <sup>2</sup>	.049	.053**	.042*	.102**

\*\* ≤ 0.01

\* ≤ 0.05

## HASIL PERHITUNGAN DISKRIMINAN

Correlations								
		umur responden	jenis kelamin responden	pendidikan responden	lama kerja responden	Turnover intention	Kepuasan kerja	Lingkungan kerja
umur responden	Pearson Correlation	1	-.158	-.022	.440**	.102	.063	.017
	Sig. (2-tailed)		.078	.806	.000	.259	.486	.851
	N	125	125	125	125	125	125	125
jenis kelamin responden	Pearson Correlation	-.158	1	-.082	.268**	-.106	-.012	-.010
	Sig. (2-tailed)	.078		.365	.002	.238	.897	.914
	N	125	125	125	125	125	125	125
pendidikan responden	Pearson Correlation	-.022	-.082	1	-.069	-.011	.032	-.028
	Sig. (2-tailed)	.806	.365		.447	.903	.723	.757
	N	125	125	125	125	125	125	125
lama kerja responden	Pearson Correlation	.440**	.268**	-.069	1	-.130	-.029	-.021
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.447		.150	.747	.816
	N	125	125	125	125	125	125	125
Turnover intention	Pearson Correlation	.102	-.106	-.011	-.130	1	-.247**	-.213*
	Sig. (2-tailed)	.259	.238	.903	.150		.006	.017
	N	125	125	125	125	125	125	125
Kepuasan kerja	Pearson Correlation	.063	-.012	.032	-.029	-.247**	1	-.284**
	Sig. (2-tailed)	.486	.897	.723	.747	.006		.006
	N	125	125	125	125	125	125	125
Lingkungan kerja	Pearson Correlation	.017	-.010	-.028	-.021	-.213*	-.284**	1
	Sig. (2-tailed)	.851	.914	.757	.816	.017	.006	
	N	125	125	125	125	125	125	125

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### PERHITUNGAN DISKRIMINAN VALUE

RELIABEL 2 (X1) x reliabel 1		
sqrt	(X2)	
	0,893	0,782
	0,876	0,884
a =		-0,321

RELIABEL 2 (X1) x reliabel 1 (Y)		
sqrt		
	0,893	0,745
	0,835	0,863
b =		-0,286

RELIABEL 2 (X2) x reliabel 1 (Y)		
sqrt		
	0,876	0,731
	0,835	0,854
c =		-0,249

### Convergent Validity

No	Variabel	Mean	SD	AVE	1	2	3
1.	Turnover Intention	10,968	2,870	0,742	<b>0,835</b>		
2.	Kepuasan Kerja	37,888	7,086	0,637	-0,247**	<b>0,893</b>	
3.	Lingkungan Kerja	14,960	3,093	0,758	-0,213*	-0,284**	<b>0,876</b>

### Divergent Validity

No	Variabel	Mean	SD	Kepuasan Kerja	Lingkungan Kerja	Turnover Intention
1.	Kepuasan Kerja	10,968	2,870	<b>0,637</b>	0,081	0,061
2.	Lingkungan Kerja	37,888	7,086	-0,321	<b>0,758</b>	0,045
3.	Turnover Intention	14,960	3,093	-0,286	-0,249	<b>0,742</b>