

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
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 :
Dwiki Prajanta
12808141028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

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

Oleh :

Dwiki Prajanta

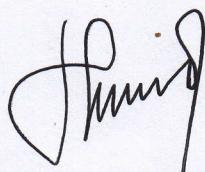
NIM. 12808141028

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan dan dipertahankan di
depan Tim Pengaji Tugas Akhir Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 November 2016

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



M. Lies Endarwati, SE., M.Si
NIP. 196107111988122001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP TURNOVER INTENTION PRAMUNIAGA DI PT CIRCLEKA INDONESIA UTAMA CABANG YOGYAKARTA**" yang sudah disusun oleh Dwiki Prajanta, NIM. 12808141028 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 7 Desember 2016 dan dinyatakan lulus.

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Nahiyah J. Faraz, M.Pd	Ketua Penguji		15 / 12 / 2016
M. Lies Endarwati, SE., M.Si.	Sekretaris Penguji		16 / 12 / 2016
Farlianto, SE., MBA.	Penguji Utama		14 / 12 / 2016

Yogyakarta, 21 Desember 2016

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Sugiharsono, M. Si

NIP. 19550328 198303 1 002

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwiki Prajanta
NIM : 12808141028
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : "PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
PRAMUNIAGA DI PT CIRCLEKA INDONESIA
UTAMA CABANG YOGYAKARTA"

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri, sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 14 November 2016

Yang menyatakan,



Dwiki Prajanta

NIM. 12808141028

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka
mengubah keadaan mereka sendiri”

(Q.S. Ar-Ra'd:11)

“Banyak kegagalan ketika orang tidak menyadari bahwa mereka begitu dekat
dengan kesuksesan ketika mereka menyerah”

(Thomas A. Edison)

“Saya menerima kegagalan, semua orang gagal pada sesuatu, tapi yang tidak bisa
saya terima adalah tidak mencoba”

(Michael Jordan)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji dan syukur atas kehadirat Allah SWT, penulis mempersembahkan karya ini untuk:

1. Bapak dan Ibu yang selalu mendukung dengan cinta dan kasih sayang.
Terimakasih untuk semua fasilitas, doa, dan motivasinya.
2. Kakak ku Yoga Prajanta dan Brian Harniasti yang selalu memotivasi dan peran sebagai “*stakeholder*” selama ini.
3. Teman-teman seperjuangan dan teman-teman Manajemen angkatan 2012.
Terimakasih atas motivasi dan tempat berbagi cerita.

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

Oleh:
Dwiki Prajanta
NIM. 12808141028

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kepuasan kerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, (2) Komitmen organisasi pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, (3) *Turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, (4) Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, (5) Pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, (6) Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta yang berjumlah 150 orang dari total populasi berjumlah 200 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan metode CFA (*Confirmatory Factor Analysis*), sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian pada taraf signifikansi 5% menemukan bahwa: (1) Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta dengan $\beta = -0,183$ dan $p=0,004$. Kontribusi kepuasan kerja untuk menjelaskan *turnover intention* pramuniaga (ΔR^2) sebesar 3,2%; (2) Komimen organisasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta dengan $\beta = -0,142$ dan $p=0,000$. Kontribusi komitmen organisasi untuk menjelaskan *turnover intention* pramuniaga (ΔR^2) sebesar 1,8%; (3) Kepuasan kerja dengan $\beta = -0,162$ dan $p=0,008$ dan Komitmen organisasi dengan $\beta = -0,107$ dan $p=0,005$ bersama-sama memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Kontribusi kepuasan kerja dan komitmen organisasi untuk menjelaskan *turnover intention* pramuniaga (ΔR^2) sebesar 1%.

Kata kunci: Kepuasan kerja, Komitmen organisasi, dan *Turnover intention*

**THE EFFECT OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL
COMMITMENT ON SALES CLERK TURNOVER INTENTION OF PT
CIRCLEKA INDONESIA UTAMA BRANCH YOGYAKARTA**

By :
Dwiki Prajanta
NIM. 12808141028

ABSTRACT

This research aimed at finding out: (1) Sales clerk job satisfaction of PT Circleka Indonesia Utama Branch Yogyakarta, (2) Sales clerk organizational commitment of PT Circleka Indonesia Utama Branch Yogyakarta, (3) Sales clerk turnover intention of PT Circleka Indonesia Utama Branch Yogyakarta, (4) The effect of job satisfaction on sales clerk turnover intention of PT Circleka Indonesia Utama Branch Yogyakarta, (5) The effect of organizational commitment on sales clerk turnover intention of PT Circleka Indonesia Utama Branch Yogyakarta, (6) The effect of job satisfaction and organizational commitment on sales clerk turnover intention of PT Circleka Indonesia Utama Branch Yogyakarta.

This research was survey research with quantitative approach. The samples were 150 sales clerk of PT Circleka Indonesia Utama Branch Yogyakarta from 200 of total population. The samples were taken by using random sampling. The data collection techniques used questionnaire, test validity and test reliability which used CFA (Confirmatory Factor Analysis) method, while the data were analyzed by using multiple regression analysis

The research findings were at significance level of 5% showed that: (1) Job satisfaction had negative effect and significant on the sales clerk turnover intention of PT Circleka Indonesia Utama Branch Yogyakarta with β -0,162 and $p=0,004$. The contribution of job satisfaction for explaining the sales clerk turnover intention (ΔR^2) was 3,2%; (2) Organizational commitment had negative effect and significant on the sales clerk turnover intention of PT Circleka Indonesia Utama Branch Yogyakarta with β -0,142 and $p=0,000$. The contribution of organizational commitment for explaining the sales clerk turnover intention (ΔR^2) was 1,8%. (3) Job satisfaction β -0,162 and $p=0,008$ and organizational commitment with β -0,107 and $p=0,005$, both had negative effect on the sales clerk turnover intention of PT Circleka Indonesia Utama Branch Yogyakarta. The contribution of job satisfaction and organizational commitment for explaining the sales clerk turnover intention (ΔR^2) was 1%.

Keywords: *Job satisfaction, Organizational commitment, Turnover intention*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT sebagai rasa syukur atas segala karunia, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta”.

Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

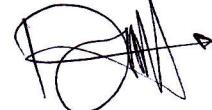
1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA, Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Setyabudi Indartono, Ph.D., Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Muniya Alteza, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan.
5. M. Lies Endarwati, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih atas waktu, kesabaran, bimbingan dan masukan-masukan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Farlianto, MM., selaku Pengaji Utama yang telah meluangkan waktunya dan banyak memberi masukan, koreksi serta arahan agar skripsi ini lebih baik lagi.
7. Prof. Dr. Nahiyah J. Faraz, M.Pd., selaku Ketua Pengaji yang telah memberikan saran guna menyempurnakan penulisan skripsi.
8. Seluruh dosen dan staf Jurusan Manajemen maupun Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah membantu selama proses perkuliahan.
9. Kedua orang tua, kakak, dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi, kasih sayang dan dukungan.

10. Teman-teman seperjuangan: Niki, Nanda, Julio, Agus, Ayu, Desi, Amin, Sisil, yang selalu mendukung dan memotivasi.
11. Teman-teman se-angkatan Manajemen A09 2012 khususnya Angga, Basmah, Hira, Ayun, Dewi, Dwiki, Erni, Ikbal, Pungkas, Rizal, Sri, Tanta, Novi dan yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas motivasi serta bantuannya.
12. Pihak PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta khusunya Bapak Maryadi dan seluruh pramuniaga yang telah bersedia berpartisipasi.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memperlancar proses penelitian dari awal sampai selesaiya penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penelitian ini masih banyak kekurangan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua.

Yogyakarta, 7 Desember 2016

Penulis,



Dwiki Prajanta

NIM. 12808141028

DAFTAR ISI

Abstrak	vii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II: KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. <i>Turnover Intention</i>	10
2. Kepuasan Kerja	15
3. Komitmen Organisasi	21
B. Penelitian yang Relevan	25
C. Kerangka Pikir	26
D. Paradigma Penelitian	29
E. Hipotesis Penelitian	29
BAB III : METODE PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian	30
C. Definisi Operasional Variabel	30
D. Populasi	32
E. Sampel	33
F. Teknik Pengumpulan Data	34

G. Instrumen Penelitian	34
H. Uji Instrumen	35
I. Teknik Analisis Data.....	41
J. Uji Hipotesis	43
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Deskripsi Objek Penelitian	45
B. Hasil Penelitian	51
C. Pembahasan	61
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan	65
B. Keterbatasan Penelitian	66
C. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Data Pramuniaga <i>Resign</i> Tahun 2015.....	2
Tabel 2.	Data Alasan Pramuniaga <i>Resign</i> Periode 2015.....	3
Tabel 3.	Hasil Pra Survey Faktor-faktor yang Memengaruhi <i>Turnover Intention</i> Pramuniaga PT Circleka Cabang Yogyakarta	4
Tabel 4.	Kisi-kisi Instrumen Penelitian	34
Tabel 5.	<i>Rotated Component Matrix</i> Tahap Pertama.....	36
Tabel 6.	<i>Rotated Component Matrix</i> Tahap Kedua	37
Tabel 7.	<i>Mean, Standard Deviation (SD), Cronbach value, AVE, dan Correlation.....</i>	39
Tabel 8.	<i>Mean, Standard Devitiation (SD), Cronbach Value, AVE, Standard Devitiation, Discriminant Validty.....</i>	39
Tabel 9.	Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 10.	Karakteristik Berdasarkan Usia	51
Tabel 11.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 12.	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Tabel 13.	Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja	52
Tabel 14.	Kategorisasi Kepuasan Kerja Pramuniaga.....	53
Tabel 15.	Kategorisasi Komitmen Organisasi Pramuniaga	55
Tabel 16.	Kategorisasi <i>Trunover Intetntion</i> Pramuniaga.....	56
Tabel 17.	Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 18.	Hasil Uji Linieritas.....	57
Tabel 19.	Hasil Uji Multikolinieritas	58
Tabel 20.	Rangkuman Hasil Uji Regresi	59
Tabel 21.	Hasil Pengujian Hipotesis	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Paradigma Penelitian	29
Gambar 2. Struktur Organisasi PT circleka Indonesia Utama	47

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Kuesioner Penelitian	74
2.	Data Uji Validitas dan Reliabilitas	76
3.	Data Teknis Analisis.....	79
4.	Hasil Uji Validitas	83
5.	Hasil Uji Reliabilitas.....	86
6.	Data Rangkuman Karakteristik Responden	87
7.	Hasil Analisis Deskriptif.....	91
8.	Rumus Uji Kategorisasi.....	92
9.	Hasil Uji Kategorisasi.....	94
10.	Hasil Uji Normalitas	95
11.	Hasil Uji Linieritas.....	95
12.	Hasil Uji Multikolinearitas	96
13.	Hasil Uji Regresi.....	97

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era yang semakin maju ini, perusahaan dituntut untuk lebih kompetitif dalam bersaing didunia bisnis. Perusahaan-perusahaan seringkali bervariasi dengan produk-produk mereka demi bersaing dengan kompetitor. Selain variasi produk, mereka juga mengutamakan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Tujuan dari hal tersebut tidak lain adalah untuk menciptakan kepuasaan dan kesetiaan pelanggan. Salah satu cara meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memahami dan memperlakukan karyawan lini depan dengan tepat, karena mereka lah yang mempunyai hubungan paling signifikan dengan pelanggan. Perusahaan yang bergerak pada bisnis ritel seperti Circle K, pramuniaga mempunyai peran kunci dalam keberlangsungan bisnis tersebut. Besar kecilnya kepuasan dan kesetiaan pelanggan yang tercipta, salah satunya dari hasil interaksi mereka dengan pramuniaga.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam keberlangsungan hidup perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan juga tidak dapat lepas dari kontribusi sumber daya manusianya, karena sumber daya manusia itu sendiri yang akan mengatur dan mengelola setiap detil aspek-aspek dalam perusahaan. Dalam sukses atau gagalnya organisasi dalam mencapai tujuan tergantung pada SDM-nya

(Parlinda dan Wahyuddin, 2001). Oleh karena itu, setiap perusahaan pasti akan membutuhkan SDM yang berkualitas dan kompeten dalam bidangnya.

Untuk membentuk SDM yang berkualitas bukanlah perkara yang mudah, perusahaan harus memperhatikan segala aspek yang berpengaruh terhadap kualitas SDM-nya. Tidak hanya itu saja, jika tujuan membentuk SDM sudah tercapai perusahaan juga harus memerhatikan bagaimana cara mempertahankan SDM mereka agar SDM yang berkualitas tidak keluar dari perusahaan, entah itu dengan alasan keinginan kerja di tempat lain ataupun karena tidak betahnya SDM bekerja diperusahaan.

Turnover di Circle K masih tergolong tinggi, hal tersebut terlihat dari data karyawan *resign* pada tahun 2015 berikut ini:

Tabel 1. Data Pramuniaga *Resign* Tahun 2015

Bulan	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Resign	Jumlah Karyawan	Persentase (%)
Januari	21	26	216	12%
Februari	21	29	211	13.3%
Maret	11	25	203	12.8%
April	5	8	189	4.2%
Mei	11	10	186	5.2%
Juni	19	17	187	7.1%
Juli	20	22	189	11.2%
Agustus	25	22	187	11.1%
September	19	13	190	6.3%
Okttober	13	12	106	5.9%
November	22	32	197	16.5%
Desember	32	25	187	13.4%
Rata-Rata	18.3	20.1	194.8	10.2%

Berdasarkan data pada tabel 1, pramuniaga yang mengundurkan diri dari bulan Januari sampai dengan Desember pada tahun 2015 cenderung fluktuatif. Standar tingkat *turnover* karyawan yang bisa ditolerir pada tiap perusahaan berbeda-beda, namun jika tingkat *turnover* mencapai lebih dari 10% per-tahun adalah terlalu tinggi menurut banyak standar (Harris, 2005). Sedangkan rata-rata tingkat *turnover* di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta pada tahun 2015 adalah sebesar 10,2%. Jumlah karyawan *resign* tertinggi sebesar 16.5%, yang terdapat pada bulan November. Karyawan yang *resign* tertinggi kedua adalah sebesar 13.3% yang terdapat pada bulan Februari, dan karyawan tertinggi ketiga sebesar 12.8% terdapat pada bulan Maret. Berikut adalah data alasan karyawan *resign* pada periode tahun 2015:

Tabel 2. Data Alasan Pramuniaga *Resign* Periode 2015

Alasan <i>Resign</i>	Bulan (%)												Rata-rata (%)
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	
Mendapat Pekerjaan Lain	10.3	15.4	41.0	20.5	15.4	15.4	51.3	41.0	25.6	10.3	41.0	25.6	26.1
Shrinkage tinggi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5.1	0	0	0.4
PHK	61.5	61.5	10.3	0	5.1	0	56.4	0	0	5.1	5.1	10.3	17.9
Tanpa keterangan	25.6	35.9	30.8	10.3	20.5	10.3	0.0	35.9	30.8	25.6	56.4	51.3	27.8
Lanjut sekolah	0	15.4	0	10.3	0	0	0	0	0	0	10.3	0	3.0
Mutasi	5.1	0	5.1	0	0	15.4	0	15.4	0	0	25.6	10.3	6.4
Sakit	5.1	0	0	0	0	10.3	0	0	0	0	0	0	1.3
Habis kontrak	20.5	15.4	41.0	0	10.3	15.4	0	10.3	5.1	10.3	5.1	15.4	12.4
Indisipliner	5.1	0	0	0	0	5.1	5.1	10.3	5.1	5.1	20.5	0	4.7

(Sumber : HRD PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta)

Berdasarkan tabel 2 data alasan pramuniaga *resign*, menunjukkan bahwa pramuniaga *resign* tanpa alasan atau kabur menduduki posisi tertinggi, yaitu sebesar 27.8%. Pada posisi kedua adalah *resign* dengan alasan mendapatkan pekerjaan lain, yaitu sebesar 26.1%. Sedangkan tertinggi ketiga adalah PHK yaitu sebesar 17.9%.

Dari hasil *pra-survey* yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi *turnover* pramuniaga. Hal tersebut antara lain:

Tabel 3. Hasil Pra-Survey Faktor-faktor yang Memengaruhi Turnover Intention Pramuniaga PT Circleka Cabang Yogyakarta

No	Faktor yang Memengaruhi <i>Turnover Intention</i>	Jumlah Jawaban	Percentase (%)
1.	Komitmen Organisasi	9	30%
2.	Beban Kerja	2	7%
3.	Gaya Kepemimpinan	3	10%
4.	Kepuasan Kerja	12	40%
5.	Lingkungan Kerja	4	13%
Total		30	100%

(Sumber : Hasil *pra-survey* dengan 15 pramuniaga Circle K)

Setiap pramuniaga yang menjadi responden berhak memilih dua jawaban yang menurut mereka menjadi faktor yang memengaruhi *turnover intention* di Circle K. Berdasarkan hasil *pra-survey* yang terlihat dalam tabel 3, dua faktor yang memiliki pengaruh tertinggi terhadap *turnover intention* adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi, yang masing masing sebesar 40% dan 30%.

Menurut beberapa pramuniaga Circle K yang ditemui peneliti, indikasi rendahnya kepuasan kerja salah satunya diakibatkan oleh gaji yang mereka terima. Meskipun gaji yang diterima sudah diatas UMK, namun menurut beberapa pramuniaga masih belum merasa puas terhadap gaji yang mereka terima. Selain gaji, ketidakpuasan pramuniaga juga diakibatkan oleh rekan kerja. Sebagian pramuniaga yang masih tergolong baru mengaku bahwa terdapat senioritas antar sesama rekan kerja, dan juga pembagian tugas kerja yang kurang adil.

Sebagian pramuniaga juga merasa bahwa kesempatan untuk naik jabatan di Circle K tergolong sulit dan berat. Pramuniaga yang ingin mengajukan diri untuk naik jabatan ataupun pramuniga yang direkomendasikan untuk naik jabatan harus melalui beberapa tes dan wawancara, serta mereka harus membuat sebuah *project* selama 3 bulan mengenai peningkatan pendapatan *outlet* yang mereka jaga, entah itu dari sisi penjualan dengan promosi, manajemen *stock opname*, ataupun peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya *project* tersebut akan dipresentasikan kepada manajemen untuk dinilai kelayakan dari *project* tersebut, dan penentuan layak atau tidaknya pramuniaga tersebut untuk dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi.

Faktor kedua yang menyebabkan *turnover intention* pramuniaga adalah terdapat indikasi rendahnya komitmen organisasi. Berdasarkan wawancara terhadap HRD , terdapat indikasi penurunan komitmen organisasi pramuniaga. Hal itu dapat terlihat dari banyaknya karyawan yang *resign*

mendadak dan sebagian besar karyawan *resign* tanpa keterangan. Sebagian pramuniaga juga kurang menunjung tinggi nilai-nilai yang diterapkan perusahaan seperti jujur, teliti, dan bertanggung jawab. Menurut laporan *supervisor* setiap toko kepada HRD, beberapa pramuniaga masih kedapatan tidur saat bekerja, terlambat masuk bekerja, dan salah masuk *shift* kerja.

Berdasarkan uraian dan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti merasa penting untuk mengkaji tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Maka penulis memberi judul penelitian **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention Pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil *pra-survey* yang telah dilakukan di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, maka masalah dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

1. Terdapat indikasi ketidakpuasan pramuniaga terhadap gaji yang mereka terima.
2. Peluang promosi jabatan yang kecil.
3. Sebagian pramuniaga belum sepenuhnya melaksanakan nilai-nilai yang ditanamkan perusahaan.
4. Keterlambatan dalam masuk kerja.

5. Tingkat *turnover intention* yang tinggi.
6. Sebagian besar pramuniaga *resign* tanpa keterangan.
7. Beberapa pramuniaga *resign* mendadak.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka penulis membatasi masalah mengenai faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta dan sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Oleh karena itu penulis memfokuskan penelitian ini pada pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

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

3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.
2. Komitmen organisasi pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.
3. *Turnover intention* PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.
4. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.
5. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.
6. Untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian diharapkan dapat menambah pengalaman berharga dalam menerapkan teori-teori mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *turnover intention*.

2. Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan dalam menyikapi masalah sumber daya manusia yang menyangkut kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *turnover intention*.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menjadi bahan referensi bagi penelitian yang berkaitan dengan sumber daya manusia di masa yang akan datang, khususnya mengenai kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *turnover intention*.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Turnover Intention

a. Definisi Turnover Intention

Menurut Mobley *et al* (1978) keinginan pindah kerja (*turnover intention*) 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) berpendapat bahwa keinginan untuk pindah dapat dijadikan gejala awal terjadinya *turnover* dalam sebuah perusahaan.

b. 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 perusahaan 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.

c. Faktor-faktor Penentu *Turnover Intention*

Mobley *et al* (1978) menyebutkan bahwa 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 di dalamnya. 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, kontruksi, bangunan, dan lokasi pekerjaan. Sedangkan lingkungan sosial meliputi sosial budaya dilingkungan 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 organisasi sebagai konsep yang turut menjelaskan proses tersebut sebagai bentuk perilaku, komitmen organisasi 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.

d. Dampak *Turnover Intention*

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.

Faktor-faktor yang menyebabkan *turnover intention* seperti karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi harus selalu diperhatikan oleh setiap perusahaan. Jika setiap faktor tersebut berjalan kurang dari semestinya, akan memicu niat untuk keluar setiap karyawanya. Jika hal itu terjadi, *turnover intention* yang tinggi juga akan berdampak bagi produktivitas perusahaan, seperti beban kerja yang dirasakan karyawan yang memilih tetap bekerja akan semakin berat karena berkurangnya tenaga kerja. Perusahaan juga harus mengeluarkan biaya lebih untuk biaya penarikan karyawan dan biaya pelatihan untuk setiap karyawan baru, yang juga akan mengakibatkan pemborosan. Selain itu perusahaan juga akan mengalami penurunan produksi selama masa pergantian karyawan. Oleh karena itu, tingkat *turnover intention* setiap perusahaan harus selalu diperhatikan dan

dijaga, demi mendukung perusahaan untuk meraih tujuan atau target perusahaan kedepannya.

2. Kepuasan Kerja

a. Definisi Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge (2008) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya.

Dalam bukunya, Luthans (2006) menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi yang positif yang berasal dari penilaian kerja atau pengalaman kerja seseorang. Lebih jauh dikatakan bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, yang dapat terlihat dari sikap positif pekerja terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi pada lingkungan kerja.

b. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006) untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan dapat menggunakan menggunakan 5 indikator sebagai berikut:

1) Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan, dimana pekerjaan tersebut memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, kesempatan untuk menerima tanggung jawab dan kemajuan untuk karyawan. Penelitian terbaru

menemukan bahwa karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan menghubungkan antara kepribadian dan kepuasan kerja. Jika persyaratan kreatif pekerjaan terpenuhi, maka mereka cenderung menjadi puas. Selain itu, perkembangan karir (tidak perlu promosi) merupakan hal penting untuk karyawan muda dan tua.

2) Gaji

Gaji sebagai faktor multidimensi dalam kepuasan kerja merupakan sejumlah upah/ uang yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibandingkan dengan orang lain dalam organisasi. Uang tidak hanya membantu orang memperoleh kebutuhan dasar, tetapi juga alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan pada tingkat yang lebih tinggi. Karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan. Jika karyawan fleksibel dalam memilih jenis *benefit* yang mereka sukai dalam sebuah paket total (rencana *benefit* fleksibel), maka ada peningkatan signifikan dalam kepuasan *benefit* dan kepuasan kerja secara keseluruhan.

3) Rekan kerja

Pada umumnya, rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang ‘kuat’

bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasehat, dan bantuan pada anggota individu. Karena kelompok kerja memerlukan kesalingtergantungan antar anggota dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi seperti itulah efektif membuat pekerjaan menjadi lebih menyenangkan, sehingga membawa efek positif yang tinggi pada kepuasan kerja.

4) Pengawasan/Supervisi

Pengawasan merupakan kemampuan penyelia untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku. Ada 2 (dua) dimensi gaya pengawasan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Yang pertama adalah berpusat pada karyawan, diukur menurut tingkat dimana penyelia menggunakan ketertarikan personal dan peduli pada karyawan, seperti memberikan nasehat dan bantuan kepada karyawan, komunikasi yang baik dan meneliti seberapa baik kerja karyawan. Yang kedua adalah iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan karyawan. Secara umum, kedua dimensi tersebut sangat berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan.

5) Kesempatan promosi

Kesempatan promosi adalah kesempatan untuk maju dalam organisasi, sepertinya memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki penghargaan, seperti promosi

atas dasar senioritas atau kinerja dan promosi kenaikan gaji. Lingkungan kerja yang positif dan kesempatan untuk berkembang secara intelektual dan memperluas keahlian dasar menjadi lebih penting daripada kesempatan promosi.

c. 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 tidak akan 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 masukkan 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.

d. Dampak Kepuasan Kerja

Tinggi atau rendahnya suatu kepuasan karyawan akan memberi dampak bagi perusahaan atau 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 produktifitas 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. Komitmen Organisasi

a. Definisi Komitmen Organisasi

Allen dan Meyer (1993) menyebutkan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi. Menurut Griffin (2004) komitmen organisasi adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Muchinsky (2001) berpendapat bahwa komitmen organisasi adalah tingkat dimana seorang karyawan merasakan suatu perasaan, pengertian, serta kesetiaan kepada organisasi.

b. Indikator Komitmen Organisasi

Meyer *et al.*, (1993) menggolongkan komitmen organisasi menjadi tiga, yaitu:

1) Komitmen afektif (*affective commitment*)

Komitmen afektif (*affective commitment*) adalah suatu pendekatan emosional dari individu dalam keterlibatan dengan organisasi, sehingga individu akan merasa dihubungkan dengan organisasi. Komponen afektif berkaitan dengan emosional, identifikasi dan keterlibatan pegawai di dalam suatu organisasi.

2) Komitmen berkelangsungan (*continuance commitment*)

Komitmen berkelangsungan (*continuance commitment*) adalah hasrat yang dimiliki oleh individu untuk bertahan dalam organisasi, sehingga individu merasa membutuhkan untuk dihubungkan dengan organisasi. Komitmen ini didasarkan pada persepsi pegawai tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan organisasi. Karyawan dengan komitmen berkelangsungan yang kuat akan meneruskan keanggotaannya dengan organisasi, karena mereka membutuhkannya.

3) Komitmen normatif (*Normative commitment*)

Komitmen normatif (*normative commitment*) adalah suatu perasaan wajib dari individu untuk bertahan dalam organisasi. Normatif merupakan perasaan-perasaan pegawai tentang kewajiban yang harus dia berikan kepada organisasi, dan tindakan

tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan. Karyawan dengan komitmen normatif yang kuat akan tetap bergabung dalam organisasi karena mereka merasa sudah cukup untuk hidupnya.

c. Faktor-faktor Penentu Komitmen Organisasi

Steers dan Porter (1983) membedakan faktor-faktor yang memengaruhi komitmen terhadap perusahaan menjadi empat kategori, yaitu:

1) Karakteristik Personal

Pengertian karakteristik personal mencakup: usia, masa jabatan, motif berprestasi, jenis kelamin, ras, dan faktor kepribadian. Sedang tingkat pendidikan berkorelasi negatif dengan komitmen terhadap perusahaan. Karyawan yang lebih tua dan lebih lama bekerja secara konsisten menunjukkan nilai komitmen yang tinggi.

2) Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan meliputi kejelasan serta keselarasan peran, umpan balik, tantangan pekerjaan, otonomi, kesempatan berinteraksi, dan dimensi inti pekerjaan. Biasanya, karyawan yang bekerja pada level pekerjaan yang lebih tinggi nilainya dan karyawan menunjukkan level yang rendah pada konflik peran dan ambigu cenderung lebih berkomitmen.

3) Karakteristik Struktural

Faktor-faktor yang tercakup dalam karakteristik struktural antara lain ialah derajat formalisasi, ketergantungan fungsional, desentralisasi, tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan fungsi kontrol dalam perusahaan. Atasan yang berada pada organisasi yang mengalami desentralisasi dan pada pemilik pekerja kooperatif menunjukkan tingkat komitmen yang tinggi.

4) Pengalaman Bekerja

Pengalaman kerja dipandang sebagai kekuatan sosialisasi yang penting, yang memengaruhi kelekatan psikologis karyawan terhadap perusahaan. Pengalaman kerja terbukti berkorelasi positif dengan komitmen terhadap perusahaan. Hal ini menyangkut seberapa besar karyawan percaya bahwa perusahaan memerhatikan minatnya, merasakan adanya kepentingan pribadi dengan perusahaan, dan seberapa besar harapan karyawan dapat terpenuhi dalam pelaksanaan pekerjaannya.

d. Dampak Komitmen Organisasi

Sedangkan menurut Greenberg dan Baron (2000), efek dari komitmen, yaitu:

- 1) Pegawai yang memiliki komitmen mempunyai kemungkinan lebih kecil untuk mengundurkan diri. Semakin besar komitmen pegawai pada organisasi, maka semakin kecil kemungkinan untuk mengundurkan diri. Komitmen mendorong orang untuk tetap

mencintai pekerjaannya dan akan bangga ketika dia sedang berada disana.

- 2) Pegawai yang memiliki komitmen bersedia untuk berkorban demi organisasinya. Pegawai yang memiliki komitmen menunjukkan kesadaran tinggi untuk membagikan dan berkorban yang diperlukan untuk kelangsungan hidup instansi.

B. Penelitian yang Relevan

1. Menurut Wu (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “*Factors Influencing Employee Turnover Intention: The Case of Retail Industry in Bangkok, Thailand*” menganalisis mengenai faktor yang memengaruhi *turnover intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan ritel memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*.
2. Menurut Robert P. Tett dan John P. Meyer (1993) dalam penelitiannya yang berjudul “*Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover intention, and Turnover: Path Analyses Based on Metaanalytic Findings*”, menunjukkan bahwa kepuasan dan komitmen masing-masing berkontribusi terhadap prediksi dari *intentions. Intentions* diprediksi lebih kuat berasal dari kepuasan daripada komitmen.
3. Menurut Salleh, dkk (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “*Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover intention: A Case Study on Employees of Retail Companys in Malasyia*”, hasil penelitian menunjukkan bahwa semua aspek kepuasan kerja (kecuali rekan kerja) dan

komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan negatif terhadap *turnover intention*.

C. Kerangka Pikir

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Pramuniaga

Demi meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan, maka diperlukan pramuniaga yang berkualitas. Perusahaan harus meningkatkan kualitas para pramuniaganya, salah satunya dengan cara meningkatkan kepuasan kerja mereka. Bukti menunjukkan bahwa karyawan yang puas bisa meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Dalam organisasi jasa, pemeliharaan dan peninggalan pelanggan sangat bergantung pada bagaimana karyawan lini depan berhubungan dengan pelanggan. Karyawan yang merasa puas cenderung lebih ramah, ceria, *responsive* dan akan dihargai oleh pelanggan. Karyawan yang lebih puas tidak akan mudah berpindah kerja, pelanggan kemungkinan besar menemui wajah-wajah yang familiar dan menerima layanan yang berpengalaman. Kualitas ini akan membangun kepuasan dan kesetiaan pelanggan (Robbins, 2008).

Oleh karena itu, Circle K harus selalu memantau dan menilai tingkat kepuasan pramuniaga. Karena pramuniaga merupakan lini pertama dan utama dalam berjalannya bisnis ritel seperti yang dijalankan Circle K. Mulai dari kepuasan gaji yang masih rendah hingga kepuasan terhadap kesempatan promosi. Jika kepuasan pramuniaga dapat ditingkatkan, maka *turnover intention* akan dapat ditekan.

2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Pramuniaga

Komitmen organisasi adalah tingkat sampai dimana seorang karyawan memihak sebuah organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasi setiap karyawan sangat diperlukan, mengingat bahwa komitmen organisasi berkaitan dengan seberapa besar tingkat keseriusan dan kekhusukan karyawan bekerja diperusahaanya. Dalam penelitian Meyer *et al.* (1993) ditunjukkan bahwa peningkatan komitmen berhubungan dengan peningkatan produktivitas dan *turnover* yang semakin rendah. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan lebih giat dan semangat dalam bekerja, karena mereka mempunyai ikatan emosional yang cukup kuat dengan perusahaan.

Dengan demikian, karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan cenderung lebih loyal dan lebih bergairah dalam bekerja. Sebaliknya, jika karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang rendah, mereka cenderung akan bekerja tidak dengan sepenuh hati, dan selalu berfikir untuk keluar dari perusahaan tersebut.

Seperti halnya yang terjadi pada pramuniaga Circle K Cabang Yogyakarta, sebagian dari mereka kurang menjunjung tinggi nilai-nilai yang dianut perusahaan, seperti jujur, teliti, dan bertanggung jawab. Sebagian pramuniaga masih kedapatan tidur saat bekerja, terlambat masuk kerja, dan salah masuk *shift* kerja. Selain itu, beberapa pramuniaga *resign* mendadak dan juga *resign* tanpa keterangan atau kabur.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Pramuniaga

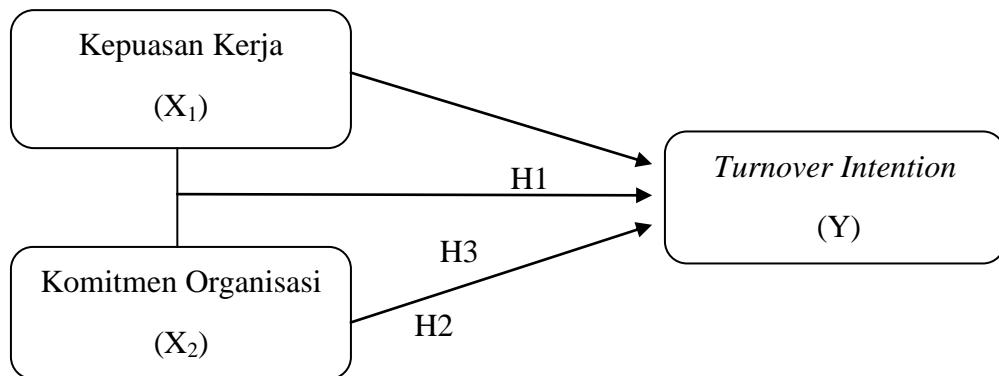
Untuk mengatasi tingginya *turnover intention* yang ada di perusahaan, pihak Circle K harus memperhatikan kepuasan pramuniaga dan komitmen organisasi mereka. Jika kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap promosi jabatan dapat dicapai, dan secara keseluruhan kepuasan pramuniaga dapat ditingkatkan, maka keinginan pramuniga untuk tetap bekerja diperusahaan juga akan semakin baik. Selain itu, perusahaan juga dapat mempertahankan pramuniaga-pramuniaga yang berkualitas. Dengan kepuasan kerja yang baik, juga akan memicu komitmen organisasi yang baik pula.

Komitmen organisasi setiap pramuniaga yang dinilai masih rendah perlu ditingkatkan lagi, karena dengan adanya komitmen organisasi yang baik pada setiap pramuniaga akan berdampak pada keinginan untuk mengundurkan diri yang lebih kecil, dan juga akan meningkatkan ikatan emosional pramuniaga kepada perusahaan sehingga mereka akan bekerja dengan sepenuh hati dan rela berkorban bagi perusahaan.

Apabila kepuasan karyawan terhadap gaji, kepuasan terhadap rekan kerja dan kepuasan terhadap kesempatan promosi jabatan dapat ditingkatkan, dan komitmen organisasi yang baik dari setiap pramuniaga maka akan menumbuhkan hasrat untuk tetap bertahan di perusahaan. Sehingga *turnover intention* Circle K yang sebelumnya tinggi akan dapat diturunkan.

D. Paradigma Penelitian

Berdasarkan pada faktor-faktor yang memiliki perpengaruh terhadap *turnover intention* pramuniaga, maka paradigma penelitian ini ditunjukkan oleh gambar sebagai berikut:



Gambar 1. Paradigma Penelitian

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pikir, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

H2 : Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

H3 : Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih (Umar, 2005). Penelitian ini menjelaskan hubungan memengaruhi dan dipengaruhi dari variabel kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *turnover intention*. Menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang akan digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel dinyatakan dengan angka atau skala numerik (Kuncoro, 2003).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Sedangkan waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Maret 2016 sampai dengan selesai.

C. Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Dependend

a. *Turnover Intention*

Menurut Mobley *et al.*, (1978) dalam Halimah (2016) 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. Sedangkan indikator dari *turnover intention* adalah sebagai berikut:

- 1) Memikirkan untuk keluar (*Thinking of quitting*)
- 2) Pencarian alternatif pekerjaan (*Intention to search for alternatives*)
- 3) Niat untuk keluar (*Intention to quit*)

2. Variabel Indipenden

a. Kepuasan Kerja (X₁)

Luthans (2006) menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosi yang senang atau emosi yang positif yang berasal dari penilaian kerja atau pengalaman kerja seseorang. Sedangkan kepuasan kerja dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan itu sendiri
- 2) Gaji
- 3) Rekan kerja
- 4) Pengawasan/Supervisi
- 5) Kesempatan promosi

b. Komitmen Organisasi (X_2)

Allen dan Meyer (1993) menyebutkan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi.. Sedangkan indikator dari komitmen organisasi adalah sebagai berikut:

- 1) Komitmen afektif (*Affective commitment*)
- 2) Komitmen berkelangsungan (*Continuance commitment*)
- 3) Komitmen normatif (*Normative commitment*)

D. Populasi

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 200 orang pada PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

E. Sampel

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). 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. Dan teknik *sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu adalah metode penarikan dari sebuah populasi atau semesta dengan cara tertentu sehingga setiap anggota populasi atau semesta tadi memiliki peluang yang sama untuk terpilih atau terambil.

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus dari Hair (1995) yang menemukan bahwa ukuran sampel yang sesuai adalah antara 100 sampai 200. Dijelaskan juga bahwa ukuran sampel minimum sebanyak 5 observasi untuk setiap *estimated parameter* dan maksimal adalah 10 observasi dari setiap *estimated parameter*. Dalam penelitian ini, jumlah pernyataan dalam kuisioner sebanyak 30, sehingga jumlah sampel adalah 5 kali jumlah pernyataan atau sebanyak $30 \times 5 = 150$.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kueisioner yang berupa sejumlah pernyataan tertulis untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang

pribadinya atau hal-hal yang diketahuinya. Menurut Ferdinand (2006) kuisioner menghasilkan data primer, dimana data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung dilapangan atau perusahaan yang menjadi objek penelitian. Menurut Sugiyono (2010) skala yang digunakan dalam kuisioner adalah skala likert 1-4 dengan penjelasan sebagai berikut:

1. SS : Sangat setuju skor 4
2. S : Setuju skor 3
3. TS : Tidak Setuju skor 2
4. STS : Sangat tidak setuju skor 1

G. Instrumen Penelitian

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item
Kepuasan Kerja (Luthans 2006)	1. Pekerjaan itu sendiri 2. Gaji 3. Rekan kerja 4. Pengawasan/suoervisi 5. Kesempatan promosi	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9 10, 11, 12 13, 14, 15
Komitmen Organisasi (Mowday 1982)	1. Komitmen afektif <i>(Affective commitment)</i> 2. Komitmen berkelangsungan <i>(Continuance commitment)</i> 3. Komitmen normatif <i>(Normative commitment)</i>	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9
Turnover intention (Mobley et al 1978)	1. Berpikir untuk keluar 2. Mencari Alternatif pekerjaan 3. Niat untuk keluar	1, 2 3, 4 5, 6

H. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Validitas dalam penelitian menyatakan deraja ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi atau arti sebenarnya yang diukur.

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 mengkonfirmasikan sebuah konstruk atau variabel (Ghozali, 2011). 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. Tinggi rendahnya validitas suatu instrument kuesioner dapat diukur melalui *loading factor* dengan bantuan *SPSS 23.00 for Windows*. *Loading factor* adalah korelasi item-item pernyataan dengan konstruk yang diukurnya. Jika nilai *loading factor* lebih besar atau sama dengan $\geq 0,5$ maka indikator yang dimaksud valid dan berarti bahwa indikator tersebut signifikan dalam mengukur suatu konstruk. Hasil uji CFA yang telah

dilakukan, didapatkan hasil pengujian yang ditunjukan oleh tabel dibawah ini :

Tabel 5. Rotated Component Matrix Tahap Pertama

	Component		
	1	2	3
Kepuasan1			.595
Kepuasan2			.635
Kepuasan3			.795
Kepuasan4			.600
Kepuasan5			
Kepuasan6			
Kepuasan7	.835		
Kepuasan8			
Kepuasan9			
Kepuasan10			.665
Kepuasan11			.531
Kepuasan12			
Kepuasan13		.660	
Kepuasan14		.620	
Kepuasan15			
Komitmen1		.673	
Komitmen2		.504	
Komitmen3		.680	
Komitmen4			
Komitmen5		.619	
Komitmen6		.586	
Komitmen7			
Komitmen8	.585		
Komitmen9			
Turnover1		.735	
Turnover2		.550	
Turnover3			
Turnover4	.711		

Rotated Component Matrix ^a			
	Component		
	1	2	3
Turnover5	.851		
Turnover6			

(Sumber : Data Primer diolah tahun 2016)

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa terdapat beberapa item yang memiliki nilai *loading factor* <0,5. Yaitu pada item kepuasan 5, item kepuasan 6, item kepuasan 8, item kepuasan 9, item kepuasan 12, item kepuasan 15, item komitmen 4, item komitmen 7, item komitmen 9, item *turnover* 3, dan item *turnover* 6. Dengan demikian item yang memiliki nilai *loading factor* <0,5 dinyatakan gugur. Jumlah awal item pernyataan adalah 30 item, sedangkan item yang gugur adalah 11 item, dan tidak ada indikator yang gugur. Dengan demikian total item pernyataan menjadi 19 item. Selanjutnya dilakukan uji CFA tahap kedua dengan menghapus item-item yang gugur. Berikut ini adalah tabel yang memperlihatkan item-item yang selanjutnya akan digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 6. Rotated Component Matrix Tahap Kedua

Rotated Component Matrix ^a			
	Component		
	1	2	3
Kepuasan1			.757
Kepuasan2			.748
Kepuasan3			.778
Kepuasan4			.568
Kepuasan7			.845
Kepuasan10			.614

Rotated Component Matrix ^a			
	Component		
	1	2	3
Kepuasan13			.632
Kepuasan14			.587
Komitmen1		.681	
Komitmen2		.625	
Komitmen3		.712	
Komitmen5		.639	
Komitmen6		.624	
Komitmen8		.635	
Turnover1	.733		
Turnover2	.562		
Turnover4	.723		
Turnover5	.863		

(Sumber : Data Primer diolah tahun 2016)

Pada tabel 6 menunjukan bahwa hasil uji CFA tahap kedua terdapat 8 item pernyataan kepuasan kerja, 6 item pernyataan komitmen organisasi, dan 4 item pernyataan *turnover intention* yang dinyatakan valid karena memiliki nilai *loading factor* $>0,5$. Maka akan dilakukan uji selanjutnya yaitu :

a. *Convergent Validity*

Convergent Validity digunakan untuk mengetahui nilai masing-masing konstruk sama atau tidak. *Convergent Validity* diukur berdasarkan nilai *loading factor* dan *average variance extracted* (AVE). Nilai *Convergent Validity* diterima jika nilai AVE diatas $>0,5$ (Fornell dan Larcker, 1981). Nilai AVE antar variabel dapat dilihat pada tabel 7, nilai AVE kepuasan kerja 0,582; komitmen organisasi 0,519; *turnover intention* 0,582 dimana nilai AVE dari ketiga variabel lebih dari 0,5.

Tabel 7. Mean, Standard Deviation (SD), Cronbach Value, AVE, Correlation

No	Variabel	Mean	SD	α Value	AVE	1	2	3
1	Kepuasan Kerja	3,01	0,372	0,575	0,592	0,575		
2	Komitmen Organisasi	2,70	0,421	0,652	0,519	0,230*	0,652	
3	Turnover Intention	2,67	0,586	0,773	0,582	-0,129	-0,111	0,773

Nilai *Cronbach's Alpha* pada angka bercetak tebal

(Sumber: Data diolah tahun2016)

b. Divergent Validity

Divergent validity diukur berdasarkan *correlation matrix* dan *discriminant validity*. *Discriminant validity* meliputi nilai korelasi dan reliabilitas diantara dua konstruk yang digunakan untuk menaksir konstruk mana yang saling tumpang tindih. Nilai *Discriminant validity* harus kurang dari 0,85 (Campbell & Fiske, 1959). Dari tabel 8 dapat dilihat bahwa nilai *discriminant validity* kurang dari 0,85, *discriminant X₁* (0,324), *discriminant X₂* (-0,181), *discriminant Y* (-0,156).

Tabel 8. Mean, Standard Deviation (SD), Cronbach Value, AVE, Standard Deviation, Discriminant Validity

No	Variabel	Mean	SD	α Value	1	2	3
1	Kepuasan Kerja	3,01	0,372	0,575	(0,592)	0,053	0,017
2	Komitmen Organisasi	2,70	0,421	0,652	0,324	(0,519)	0,012
3	Turnover Intention	2,67	0,586	0,773	-0,181	-0,156	(0,528)

Nilai AVE ditunjukan pada nilai yang ada didalam tanda kurung dan bercetak tebal

Nilai *discrimant validity* ditunjukan pada nilai di sebelah kiri AVE

Square correlation ditunjukkan pada nilai di sebelah kanan AVE

(Sumber: Data diolah tahun2016)

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 pernyataan-pernyataan yang telah dianggap valid. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0-1, apabila koefisien yang dihasilkan mendekati angka satu berarti alat ukur dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi dan lebih jauh pula berarti semakin dapat diandalkan. Pemujian reliabilitas dalam penelitian ini dengan bantuan program *SPSS 23.00 for Windows*. Uji reliabilitas dalam peneltian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, adapun kategorisasi angka skala reliabilitas, 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

Berikut adalah hasil uji reliabilitas kuesioner:

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach
Kepuasan Kerja	0,575
Komitmen Organisasi	0,652
Turnover Intention	0,773

(Sumber: Data diolah tahun 2016)

Berdasarkan tabel 9, dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas variabel kepuasan kerja sebesar 0,575 (sedang), komitmen organisasi sebesar 0,652 (tinggi), dan *turnover intention* 0,773 (tinggi).

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). 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 Asumsi Klasik

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 salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda, yaitu variabel-variabel independen dan dependen harus bedistribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2011).

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel bebas mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau belum (Ghozali, 2011)

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2011). Dalam hal ini ada model pengujian yang digunakan yaitu dengan melihat *tolerance* dan lawanya serta nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel dependen lainnya. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah sebagai $\text{tolerance} \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $\text{VIF} \geq 10$.

J. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang jelas dan dapat dipercaya dari variabel independen (kepuasan kerja dan komitmen organisasi) terhadap variabel dependen (*turnover intention*), maka dapat diambil suatu kesimpulan untuk menerima atau menolak hipotesis yang diajukan.

1. Analisis Regresi Linear 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 komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pramuniaga. Untuk mengetahui besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y) menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y : *Turnover Intention*

σ : Konstanta

β_{1-6} : Koefisien regresi dari tiap-tiap variabel-variabel independen

- X₁ : Kepuasan Kerja
X₂ : Komitmen Organisasi
R : Residual

2. Uji Delta Koefesien Determinasi (ΔR^2)

Delta koefisien determinasi (ΔR^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Penggunaan delta koefisien determinasi menghasilkan nilai yang relatif kecil dari pada nilai koefisien determinasi (R^2). Nilai delta koefisien determinasi (ΔR^2) yang kecil disebabkan adanya *varians error* yang semakin besar. *Varians error* menggambarkan variasi data secara langsung. Semakin besar variasi data penelitian akan berdampak pada semakin besar *varians error*. *Varians error* muncul ketika rancangan kuesioner yang tidak reliabel, teknik wawancara/pengumpulan data semuanya mempunyai kontribusi pada variasi data yang dihasilkan. Dengan demikian semakin besar nilai delta koefisien determinasi (ΔR^2), maka variabel independen mampu memprediksi variasi variabel dependen (Suryana, 2009).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Sejarah PT Circleka

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 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

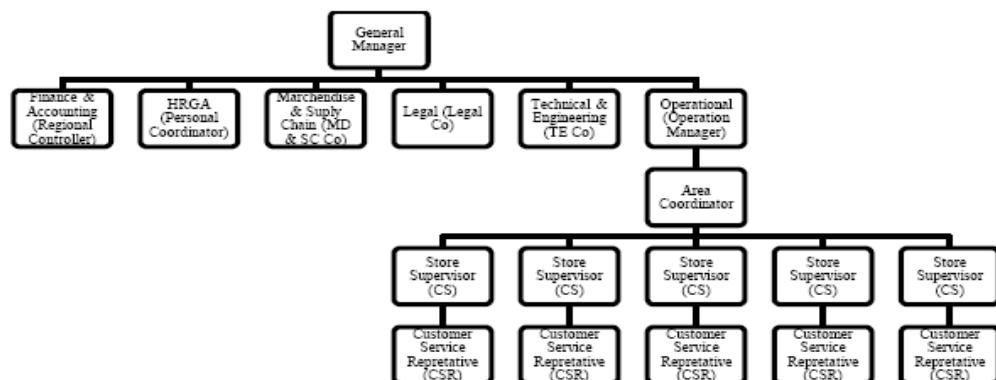
Store Circle K tergolong *Convenience Store* yang memfokuskan diri kepada penyediaan dan penjualan barang-barang makanan dan minuman untuk dikonsumsi segera (*immediate consumption*) dan juga menjual sedikit barang-barang kelontong (*groceries*).

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.

2. Struktur Organisasi

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

3. Visi, Misi, dan Strategi Circle K

a. Visi Circle K

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

b. 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.

c. 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.

d. 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 kerapuhan 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.

e. 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.

f. 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

1. Hasil Analisis Deskriptif

a. Analisis Karakteristik Responden

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

- 1) Karakteristik berdasarkan usia

Tabel 10. Karakteristik Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Percentase (%)
18-23 tahun	120	80%
24-29 tahun	27	18%
>30 tahun	3	2%
Total	150	100%

(Sumber: Data primer diolah tahun 2016)

Berdasarkan tabel 10, menunjukan bahwa mayoritas usia pramuniaga berada dikisaran 18-23 tahun, yaitu sebesar 80%. Sedangkan usia pramuniaga di kisaran 24-29 tahun sebesar 18% dan usia pramuniaga yang diatas 30 tahun sebesar 2%.

- 2) Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Tabel 11. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Percentase (%)
Laki-laki	130	87%
Perempuan	20	13%
Total	150	100%

(Sumber: Data primer diolah tahun 2016)

Berdasarkan tabel 11, menunjukan bahwa mayoritas jenis kelamin pramuniaga adalah laki-laki, yaitu sebesar 87%. Sedangkan perempuan sebesar 13% dari total responden.

3) Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir

Tabel 12. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Percentase (%)
SMA	98	65%
SMK	48	32%
S1	4	3%
Total	150	100%

(Sumber: Data primer diolah tahun 2016)

Berdasarkan tabel 12, menunjukan bahwa mayoritas pendidikan terakhir pramuniaga adalah SMA, yaitu sebesar 65%. Sedangkan lulusan SMK sebesar 32%, dan sisanya adalah S1 sebesar 3% dari total responden.

4) Karakteristik berdasarkan masa kerja

Tabel 13. Karakteristik Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Percentase (%)
1-10 bulan	79	53%
11-20 bulan	39	26%
21-30 bulan	17	11%
31-40 bulan	6	4%
>41 bulan	9	6%
Total	150	100%

(Sumber: Data primer diolah tahun 2016)

Berdasarkan data tabel 13, menunjukan bahwa mayoritas masa kerja pramuniaga berada di kisaran 1-10 bulan, yaitu sebesar 52%. Sedangkan masa kerja dikisaran 11-20 bulan sebesar 26%, masa kerja dikisaran 21-30 bulan sebesar 11%, masa kerja dikisaran 31-

40 bulan sebesar 4%, dan masa kerja pada kisaran >40 bulan sebesar 6% dari total responden.

b. Hasil Analisis Deskriptif Variabel

1) Kepuasan Kerja Pramuniaga

Hasil deskriptif pada kepuasan kerja memiliki nilai minimum sebesar 20,00 dan maksimum sebesar 34,00 dengan *mean* sebesar 27,05 dan standar deviasi sebesar 3,34. Selanjutnya kepuasan kerja pramuniaga dikategorikan dengan menggunakan skor rata-rata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pernyataan untuk kepuasan kerja pramuniaga sebanyak 8 pernyataan yang masing-masing mempunya skor 1, 2, 3, 4. Kategorisasi untuk kepuasan kerja pramuniaga terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 14. Kategorisasi Kepuasan Kerja Pramuniaga

Kategorisasi	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 30,39$	13	16%
Sedang	$23,70 \leq X \leq 30,39$	53	66%
Rendah	$X < 23,70$	14	18%
Total		150	100%

(Sumber: Data primer diolah tahun 2016)

Tabel 14, menunjukan bahwa 16% pramuniaga memiliki kepuasan kerja yang tinggi, 66% pramuniaga memiliki kepuasan kerja sedang, dan 18% pramuniaga memiliki kepuasan kerja rendah. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pramuniga memiliki kepuasan kerja yang cukup atau sedang. Kategorisasi kepuasan kerja yang tinggi apabila pramuniaga merasa puas atas

pemenuhan aspek-aspek kepuasan kerja, seperti kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap kesempatan promosi, kepuasan terhadap *supervise*, kepuasan terhadap rekan kerja. Kategorisasi kepuasan kerja rendah yaitu apabila pemenuhan aspek kepuasan buruk atau rendah. Sedangkan dalam kategori sedang, berarti bahwa pramuniaga belum sepenuhnya puas terhadap pemenuhan aspek-aspek kepuasan kerja. Masih ada beberapa aspek yang membuat pramuniaga belum merasa puas.

2) Komitmen Organisasi Pramuniaga

Hasil deskriptif pada komitmen organisasi memiliki nilai minimum sebesar 12,00 dan maksimum sebesar 21,00 dengan *mean* sebesar 16,18 dan standar deviasi sebesar 2,52. Selanjutnya komitmen organisasi pramuniaga dikategorikan dengan menggunakan skor rata-rata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pernyataan untuk komitmen organisasi pramuniaga sebanyak 6 pernyataan yang masing-masing mempunya skor 1, 2, 3, 4. Kategorisasi untuk komitmen organisasi pramuniaga terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 15. Kategorisasi Komitmen Organisasi Pramuniaga

Kategorisasi	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 18,71$	16	20%
Sedang	$13,66 \leq X \leq 18,71$	47	59%
Rendah	$X < 13,66$	17	21%
Total		150	100%

(Sumber: Data primer diolah tahun 2016)

Tabel 15 menunjukan bahwa 20% pramuniaga memiliki komitmen organisasi yang tinggi, 59% pramuniaga memiliki komitmen organisasi sedang, dan 21% pramuniaga memiliki komitmen organisasi rendah. Dapat disimpulkan bahwa pramuniaga memiliki komitmen organisasi yang cukup atau sedang. Kategori komitmen organisasi tinggi apabila pramuniaga memiliki keterikatan emosional yang tinggi terhadap perusahaan, di mana pramuniaga merasa bahwa kepentingan perusahaan juga merupakan kepentingannya, dan pramuniaga merasa akan rugi jika meninggalkan Circle K. Kategori komitmen organisasi yang rendah dimana pramuniaga tidak memiliki keterikatan emosional dengan perusahaan. Sedangkan kategori komitmen organisasi yang sedang adalah dimana pramuniaga belum sepenuhnya memiliki komiten yang kuat.

3) *Turnover Intention* Pramuniaga

Hasil deskriptif pada *turnover intention* pramuniaga memiliki nilai minimum sebesar 7,00 dan maksimum sebesar 13,00 dengan *mean* sebesar 10,66 dan standar devisiasi sebesar 2,34.

Selanjutnya data *turnover intention* pramuniaga dikategorikan dengan menggunakan skor rata-rata (M) dan simpangan baku (SD). Jumlah butir pernyataan untuk *turnover intention* pramuniaga sebanyak 4 pernyataan yang masing-masing mempunya skor 1, 2, 3, 4. Kategorisasi untuk *turnover intention* pramuniaga terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 16. Kategorisasi Turnover Intention Pramuniaga

Kategorisasi	Interval Skor	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	$X \geq 13,00$	21	26%
Sedang	$8,31 \leq X \leq 13,00$	40	50%
Rendah	$X < 8,31$	19	24%
Total		150	100%

(Sumber: Data primer diolah tahun 2016)

Tabel 16 menunjukan bahwa 26% pramuniaga memiliki *turnover intention* yang tinggi, 50% pramuniaga memiliki *turnover intention* yang sedang, dan 24% pramuniaga memiliki rendah. Dapat disimpulkan bahwa *turnover intention* sebagian besar pramuniaga dalam kategori sedang.

2. Hasil Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda, yaitu variabel-variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2011). Uji statistik sederhana yang sering digunakan untuk menguji asumsi normalitas adalah dengan menggunakan uji

normalitas dari *Kolmogorov-Smirnov*. Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan melihat nilai signifikansi variabel, jika signifikan lebih besar dari 0,05 pada taraf signifikansi alpha 5%, maka menunjukkan distribusi data normal. Penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 17. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Signifikansi	Kesimpulan
Kepuasan Kerja	0,180	Normal
Komitmen Organisasi	0,190	Normal
Turnover Intetnion	0,113	Normal

(Sumber: Data primer diolah tahun 2016)

Dapat dilihat dari tabel 17, bahwa signifikansi pada kepuasan kerja adalah 0,180 (normal), komitmen organisasi 0,190 (normal), dan *turnover intention* 0,113 (normal).

b. Uji Linieritas

Uji ini digunakan sebagai prasyarat analisis regresi linear. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linear bila signifikansi lebih dari 0,05 (Ghozali, 2011). Hasil dari uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 18. Hasil Uji Linieritas

Variabel	Signifikansi	Kesimpulan
Kepuasan Kerja	0,130	Linear
Komitmen Organisasi	0,145	Linear

(Sumber: Data primer diolah tahun 2016)

Berdasarkan tabel 18 dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi linear terhadap *turnover intention* pramuniaga. Hal ini dapat dilihat dari tingkat signifikansi semua diatas 0,05.

c. Uji Multikolinieritas

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. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 19. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kepuasan Kerja	0,952	1,051	Tidak terjadi multikolinieritas
Komitmen Organisasi	0,952	1,051	Tidak terjadi multikolinieritas

(Sumber: Data primer diolah tahun 2016)

Berdasarkan tabel 19, hasil uji multikolinieritas yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempunyai *tolerance* diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 sehingga tidak terjadi multikolinieritas.

3. Pengujian Hipotesis

Berikut ini hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 23.00 Windows*:

Tabel 20. Rangkuman Hasil Uji Regresi

Variabel	<i>Turnover Intention Pramuniaga</i>			
	Model 1 (β)	Model 2 (β)	Model 3 (β)	Model 4 (β)
Usia	0,260	0,278	0,165	0,259
Jenis	0,022	0,038	0,132	0,017
Kelamin				
Pendidikan	0,002	-0,034	0,013	-0,057
Masa Kerja	-,356	-0,375	0,174	-0,375
Kepuasan		-0,183**		-0,162**
Komitmen			-0,142**	-0,107**
R²	0,108	0,139**	0,125**	0,149**
ΔR²	0,108	0,032**	0,018**	0,010**

***p<0,001; **p<0,01; *p<0,05

(Sumber: Data primer diolah tahun 2016)

a. Uji Hipotesis I

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga di Circle K. Ringkasan hasil analisis regresi dengan menggunakan program *SPSS 23.00 for Windows* dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel 20. Dapat dilihat bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* dengan $\beta = -0,183$ dan nilai signifikansi sebesar 0,004. Kontribusi kepuasan kerja untuk menjelaskan *turnover intention* pramuniaga (ΔR^2) sebesar 0,032, berarti bahwa kontribusi kepuasan kerja untuk menjelaskan *turnover intention* adalah sebesar 3,2%. Maka hipotesis pertama dapat diterima.

b. Uji Hipotesis II

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga di Circle K. Ringkasan hasil analisis regresi dengan menggunakan program *SPSS 23.00 for Windows* dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel 20. Dapat dilihat bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* dengan $\beta = -0,142$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Kontribusi komitmen organisasi untuk menjelaskan *turnover intention* pramuniaga (ΔR^2) sebesar 0,018, berarti bahwa kontribusi komitmen organisasi untuk menjelaskan *turnover intention* adalah sebesar 1,8%. Maka hipotesis kedua dapat diterima.

c. Uji Hipotesis III

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* pramuniaga di Circle K. Ringkasan hasil analisis regresi dengan menggunakan program *SPSS 23.00 for Windows* dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel 20. Dapat dilihat bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* dengan $\beta = -0,162$ dan nilai signifikansi sebesar 0,008, $\beta = -0,107$ dan nilai signifikansi sebesar 0,005 yang berpengaruh negatif. Kontribusi kepuasan kerja dan komitmen organisasi untuk

menjelaskan *turnover intention* pramuniaga (ΔR^2) sebesar 0,010, berarti bahwa kontribusi kepuasan kerja untuk menjelaskan *turnover intention* adalah sebesar 1%. Maka hipotesis ketiga dapat diterima.

Tabel 21. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hasil
Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta	Terbukti
Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta	Terbukti
Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i> pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta	Terbukti

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi 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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta dengan nilai $\beta = -0,183$ dan nilai signifikansi sebesar 0,004. Dengan nilai kontribusi (ΔR^2) sebesar 0,032 atau 3,2%.

Hasil tersebut sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wu (2012), bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Menurut Wu, kepuasan terhadap gaji yang rendah menjadi faktor utama meningkatnya *turnover intention*. Sama seperti yang dikatakan Salleh, dkk (2012) dalam penelitiannya, bahwa tingginya kepuasan terhadap gaji, promosi jabatan, pekerjaan, dan *supervise* akan menyebabkan rendahnya *turnover intention*.

Sehingga pramuniaga yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap gaji yang mereka terima, pekerjaan yang mereka kerjakan, rekan kerja yang kooperatif, kesempatan promosi yang baik, dan hubungan atasan yang harmonis, maka akan semakin rendah pula keinginan pramuniaga untuk keluar dari Circle K.

2. Pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pramuniaga

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang negatif dan signifikan antara komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta dengan nilai $\beta = -0,142$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan nilai kontribusi (ΔR^2) sebesar 0,018 atau 1,8%.

Hasil tersebut sama dengan hasil penelitian yang dilakukan Wu (2012), bahwa komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dalam suatu perusahaan dimana komitmen

organisasi karyawannya dalam level sedang atau bahkan rendah, perusahaan harus meningkatkan komitmen organisasi karyawannya. Ini penting karena karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang rendah, kemungkinan akan mencari kesempatan kerja ditempat lain (Salleh, dkk., 2012).

3. Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pramuniaga

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta, dengan masing-masing nilai $\beta = -0,162$ dan seignifikanis 0,008, $\beta = -0,107$ dan nilai signifikansi 0,005. Kontribusi pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* (ΔR^2) sebesar 0,010 atau 1%.

Dengan adanya kepuasan kerja, baik dari kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan terhadap pimpinan ataupun kepuasan terhadap kesempatan promosi jabatan, pramuniaga tidak akan banyak mencari alternative pekerjaan lain atau keluar dari Circle K.

Kesadaran pramuniaga bahwa meninggalkan Circle K tanpa izin adalah hal yang tidak etis dan kesadaran bahwa merupakan sebuah

kerugian jika pramuniaga meninggalkan Circle K akan membuat tingkat komitmen organisasi pramuniaga semakin baik.

Ketercapaian kepuasan kerja dari berbagai aspek seperti pekerjaan itu sendiri, gaji, rekan kerja, pimpinan, dan kesempatan promosi jabatan, didukung pula dengan adanya komitmen organisasi yang tinggi dari setiap pramuniaga, maka akan membuat pramuniaga betah dan bertahan lama di Circle K. Bisa dikatakan bahwa tingkat *turnover intention* pramuniaga di Circle K akan berkurang.

BAB V **KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan dengan taraf 0,004 terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis regresi yang diperoleh sebesar $\beta = -0,183$ dan $(\Delta R^2) 0,032$ yang artinya kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga sebesar 3,2 %.
2. Komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif signifikan dengan taraf 0,000 terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis regresi yang diperoleh sebesar $\beta = -0,142$ dan $(\Delta R^2) 0,018$ yang artinya komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga sebesar 1,8%.
3. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil analisis regresi yang diperoleh sebesar $\beta = -0,162$ dengan signifikansi 0,008 dan $\beta = -0,107$ dengan signifikansi 0,005. Kontribusi kepuasan kerja dan

komitmen organisasi untuk menjelaskan *turnover intention* (ΔR^2) sebesar 0,010, atau sebesar 1%.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Jumlah sampel responden yang terbatas. Peneliti membatasi sampel pada pramuniaga.
2. Peneliti hanya menggunakan 2 (dua) variabel independen (kepuasan kerja dan komitmen organisasi) untuk memprediksi variabel dependen (*turnover intention*).
3. Variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi hanya mampu memberikan kontribusi data yang menjelaskan *turnover intention* (ΔR^2) sebesar =0,010 atau 1%. Sehingga masih terdapat 99% faktor lain yang dapat memberikan penjelasan lebih besar terhadap *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, berikut ini beberapa saran antara lain:

1. Bagi PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta
 - a. Berdasarkan nilai total item indikator pada variabel kepuasan kerja, indicator yang memiliki nilai total item terendah adalah pada indicator gaji. Nilai terendah kedua adalah indicator kesempatan promosi. Oleh karena itu, Circleka disarankan untuk meningkatkan kepuasan kerja pramuniaga dengan cara meningkatkan indikator yang lemah, yaitu

pada gaji dan kesempatan promosi. Karena terbukti bahwa pramuniaga memberikan nilai kepuasan yang rendah terhadap indicator gaji dan kesempatan promosi.

- b. Berdasarkan nilai total item indikator pada variabel komitmen organisasi, indikator yang memiliki nilai total item terendah adalah pada indikator komitmen keberlangsungan, komitmen dimana pramuniaga memiliki hasrat untuk bertahan dalam organisasi sehingga pramuniaga merasa rugi jika meninggalkan Circle K. Oleh karena itu, Circle K harus meningkatkan komitmen keberlangsungan pramuniaga. Karena terbukti bahwa pramuniaga memberikan nilai rendah terhadap nilai indikator komitmen keberlangsungan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk peneliti masa mendatang sebaiknya menggunakan variabel yang berbeda atau menambah variabel yang mempegaruhi *turnover intention* pramuniaga PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.
- b. Menggunakan metode lain dalam meneliti pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pramuniaga di PT Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Cox,S.J, and Cheyne,A.J.T. (2000). *Assessing safety culture in off shore environments.* UK: Safety Science 34, 111-129.
- Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 22. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbitan Univerista Diponegoro.
- Greenberg, J., & Baron, R.A. (2000). *Behavior in Organizations: Managing the Human Side of Work, Seventh Edition.* New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Halimah, T. N., Fathoni, A., Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja dan Perputaran Tujuan dari Lingkungan Kerja di Supermarket Gelael Semarang. *Journal of Management Vol.2 No.2* Fakultas Bisnis dan ekonomika. Universitas Pandanaran Semarang.
- Hair, et al. (1995). *Multivariate Data Analysis 6 Ed.* New Jersey: Pearson Education.
- Harris, G. E, & Cameron J. E. (2005). Multiple dimensions of organizational identification and commitment aspredictors of turnover intention and psychological well-being. *Canadian Journal of Behavioural Science*
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kreitner, Robert, dan Kinichi, Angelo. (2004). *Perilaku Organisasi.* Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi.* Jakarta : Erlangga.
- Luthans. (2006). *Manajemen Personalia.* Edisi VI, PT. Erlangga: Jakarta.
- McClelland, D.C (1987). *Human Motivation.* Diterjemahkan oleh Handoko. Jakarta : Salaemba Empat.

- Meyer, JP., Natalie, J Allen., Smirth Catherin A. (1993). Commitmen to Organizational and Occupation: Extentions and Test Of Three Component Conceptualization. *Journal of Applied Psycology*, Vol. 78 No 4, pp 537-551
- 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*.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., and Steers R. M. (1982). *Employee Organization Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. London Academin Press.
- Munandar, A. Sunyoto. (2012). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta : UI Press
- Newstorm, Davis, Keith,. (1996). *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Tujuh. Jakarta: Erlangga.
- Parlinda, Vera., M. Wahyuddin. (2001). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Pelatihan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Universitas Muhammadyah Surakarta*.
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robert, P. T & Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover intention, and Turnover : Path Analyses Based on Metaanalytic Findings. *Department of Psychology: The University of Western Ontario*
- Robbins, Stephen. P dan Judge. (2007). *Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba empat.
- Robbins, Stephans. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Roelen, C.A.M., (2008). Which work factors determine job Satisfaction. *International Journal of Industrial Ergonomics*.
- Salleh, R., Nair, M.S., Harun, H. (2012). Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover intention: A Case Study on Employees of Retail Companys in Malasyia. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering Vol;6, No;12*.

- Sugiyono, (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Soetjipto, Budi W. (2004). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Editor: A. Usmara. Yogyakarta: Asmara Books.
- Steers,, M., & Porter, L. W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. Edisi Ke-3. New York: Mc Graw Hill Book Company.
- Umar, Husein. (2005). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wu, Xiangping. (2012). Factors Influencing Employee Turnover Intention:The Case of Retail Industry in Bangkok, Thailand. *Thesis University of the Thai Chamber of Commerce*.

LAMPIRAN

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 Komitmen Organisasi 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 secara obyektif, dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini. Atas segala perhatian, pengorbanan, dan kerjasamanya, saya haturkan terimakasih.

Peneliti,

Dwiki Prajanta
NIM 12808141028

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 Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Pramuniaga.
3. Anda dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan Anda secara objektif dengan memberi tanda centang (/) pada salah satu criteria untuk setiap pernyataan yang menurut Anda paling tepat.
1. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar-salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian Anda terhadap isi setiap pernyataan.
2. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

SS = Apabila Anda merasa Sangat Setuju

S = Apabila Anda merasa Setuju

TS = Apabila Anda merasa Tidak Setuju

STS = Apabila Anda merasa Sangat Tidak Setuju

3. Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pernyataan yang terlewatkan.
4. 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	TS	STS
Kepuasan kerja					
1.	Saya puas dengan pekerjaan yang saya lakukan.				
2.	Saya merasa puas dan senang dengan kesempatan untuk belajar hal-hal baru dalam pekerjaan saya.				
3.	Saya merasanya suka karena selalu berhasil dalam menyelesaikan pekerjaan saya.				
4.	Saya puas dengan gaji yang saya terima untuk pekerjaan yang saya lakukan.				
5.	Saya puas dengan tunjangan yang saya terima dari CircleKa				
6.	Saya puas dengan insentif/bonus yang saya terima sesuai dengan prestasi saya				
7.	Saya puas bekerja dengan rekan kerjasaya disini.				
8.	Saya puas dengan rekan kerja saya yang kooperatif.				
9.	Saya puas dengan rekan kerja disini, karena saya tidak pernah merasa dikucilkan oleh rekan kerja saya.				
10.	Saya puas dengan para <i>supervisor</i> di CircleKa, karena memberikan dukungan terhadap saya.				
11.	Saya puas dengan para <i>supervisor</i> di CircleKa, karena memberikan kebebasan terhadap saya dalam mengambil keputusan.				
12.	Saya puas dengan para <i>supervisor</i> di CircleKa, karena selalu mendengarkan saya.				
13.	Saya puas dengan standar yang digunakan untuk promosi jabatan dalam CircleKa.				
14.	Saya puas dengan kesempatan untuk memperoleh promosi kenaikan jabatan.				
15.	Saya puas dengan peluang promosi jabatan yang besar di CircleKa.				
Komitmen organisasi					
16.	CircleKa memiliki arti yang sangat besar bagi saya.				
17.	Saya merasakan masalah yang ada dalam CircleKa adalah masalah saya juga.				
18.	Saya merasa menjadi bagian dari keluarga CircleKa.				

19.	Saya tidak khawatir terhadap apa yang mungkin terjadi jika saya berhenti dari pekerjaan saya tanpa memiliki pekerjaan lain yang serupa.				
20.	Akan terlalu merugikan saya untuk meninggalkan CircleKa saat ini.				
21.	Saat ini tetap bekerja di CircleKa merupakan kebutuhan sekaligus juga keinginan saya.				
22.	Berpindah dari perusahaan satu ke perusahaan lain tampaknya tidak etis bagi saya				
23.	Salah satu alasan utama untuk melanjutkan bekerja pada CircleKa adalah bahwa saya percaya loyalitas adalah penting.				
24.	Saya berfikir bahwa menjadi karyawan yang tetap setia pada suatu perusahaan merupakan tindakan yang bijaksana.				

Turnover intention

25.	Saya sering berpikir untuk meninggalkan PT CircleKa				
26.	Saya ingin mencari lingkungan kerja yang baru				
27.	Saya tertarik untuk mencari lowongan pekerjaan baru				
28.	Saya aktif mencari alternatif untuk bekerja di perusahaan lain				
29.	Secepat mungkin, saya akan meninggalkan PT CircleKa				
30.	Jika saya punya tawaran pekerjaan lain yang dibayar sama dengan yang saya miliki, saya akan pergi dari sini dengan cepat.				

DATA UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

NO	KEPUASAN KERJA															X1	KOMITMEN ORGANISASI									X2	TURNOVER INTENTIONS						Y	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5	6		
1	2	3	2	1	1	3	3	3	4	1	1	1	1	2	2	30	2	2	2	2	2	3	3	3	3	22	4	4	4	4	4	4	24	
2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	43	2	2	2	3	1	2	2	2	3	19	3	3	3	2	2	3	16	
3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	41	3	2	3	3	2	3	2	3	3	24	3	2	2	1	2	2	12		
4	2	4	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	3	2	43	3	3	3	4	2	3	4	4	4	30	4	4	4	2	3	4	21	
5	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	2	2	3	3	3	2	2	3	2	22	3	3	3	3	2	2	16	
6	3	4	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	40	3	3	3	2	2	2	3	3	2	23	3	3	3	3	2	2	16		
7	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	39	3	3	2	2	3	4	4	4	3	28	3	3	3	3	2	3	17	
8	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3	3	4	49	3	2	2	3	2	2	2	4	3	23	2	3	2	2	2	2	13	
9	4	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	2	49	4	3	4	4	4	3	3	4	32	3	4	4	3	4	3	21		
10	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	46	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29	3	2	3	3	3	3	17	
11	4	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	44	2	2	3	2	3	3	3	3	2	23	2	2	2	2	2	2	12	
12	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	43	2	2	3	2	3	3	2	3	3	23	2	2	2	2	2	2	12	
13	3	3	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	4	4	43	3	3	4	4	3	4	3	2	3	29	3	2	4	4	2	4	19	
14	4	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	44	2	2	3	3	3	3	2	2	3	23	2	2	4	4	2	4	18	
15	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2	4	3	40	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	2	2	1	1	2	3	11
16	4	4	4	4	3	2	1	2	4	4	3	3	3	4	4	49	3	3	2	2	1	2	3	2	2	20	2	2	1	1	2	4	12	
17	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	2	2	3	2	47	3	3	3	4	3	2	3	3	3	27	2	3	3	3	4	3	18	
18	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	39	3	4	4	3	3	4	3	2	4	30	3	3	3	2	2	3	16	
19	3	3	3	1	1	3	4	3	4	2	3	4	2	4	4	44	3	2	2	3	3	4	4	4	3	28	1	3	1	1	3	3	12	
20	3	3	3	3	2	3	3	1	3	4	2	2	4	2	4	42	3	3	3	2	2	3	2	3	2	23	2	2	3	2	3	2	14	
21	4	3	3	2	1	2	4	2	3	3	1	1	1	3	36	2	3	1	1	1	2	3	4	4	21	4	3	2	4	4	4	21		
22	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3	42	2	2	4	4	2	4	1	1	1	21	2	2	2	2	2	2	12	
23	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	40	3	2	2	1	2	2	3	3	3	21	3	4	2	2	2	3	16	

24	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	4	48	4	4	4	4	2	3	4	3	2	2	28	3	4	3	2	3	3	18	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	42	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	25	3	2	3	3	3	4	18	
26	1	1	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	37	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	3	3	2	2	3	3	16	
27	1	1	1	1	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	36	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	31	2	3	3	3	2	2	16	
28	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	38	3	3	3	2	2	3	3	2	3	24	2	2	3	3	2	2	14	
29	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	39	3	2	2	1	2	2	4	4	3	23	3	4	3	2	2	3	17	
30	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	3	4	4	4	50	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	31	4	2	4	3	4	4	21
31	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	48	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	22	3	2	3	4	3	3	18	
32	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	52	3	4	4	3	4	3	3	3	2	29	2	3	2	2	3	2	14	
33	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	44	3	2	3	3	3	3	3	4	4	28	2	2	2	3	2	2	13	
34	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	40	2	2	2	2	2	2	3	3	2	20	4	4	3	3	4	4	22	
35	3	3	4	4	2	1	2	4	3	2	3	3	2	3	3	42	2	2	2	2	2	2	3	3	3	21	2	2	1	2	2	2	11	
36	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	3	2	3	47	3	2	4	4	2	4	4	4	4	31	4	4	2	3	4	2	19	
37	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3	42	2	2	4	4	2	4	3	2	3	26	3	3	3	2	2	4	17	
38	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	39	3	2	2	1	2	2	3	2	3	20	3	3	3	2	2	4	17	
39	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	4	4	4	49	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	31	4	4	4	4	3	23	
40	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	40	3	3	3	3	2	2	2	3	3	24	3	3	2	2	3	2	15	
41	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	1	1	1	38	2	2	3	3	1	2	2	2	3	20	3	4	4	3	3	4	21	
42	3	3	3	4	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	4	47	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33	4	4	3	3	4	2	20	
43	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	45	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29	4	3	3	3	3	2	18	
44	3	2	2	3	3	4	2	4	2	1	3	1	1	3	3	37	4	4	4	4	2	4	2	3	3	2	28	3	3	3	2	2	3	16
45	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	38	4	4	4	2	4	2	3	3	2	3	27	3	2	3	3	3	2	16
46	2	3	1	1	1	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4	42	2	2	3	3	3	4	4	3	4	28	3	4	2	2	4	3	18	
47	2	2	3	3	1	2	4	2	4	3	4	4	3	3	4	44	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	32	4	3	3	4	4	4	21
48	3	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	4	4	33	4	4	4	3	4	3	4	3	2	31	4	4	2	2	3	2	17		
49	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	3	1	1	1	1	38	3	3	3	3	2	2	2	4	4	26	2	2	3	3	3	3	16	
50	4	3	3	2	1	1	4	4	2	3	3	1	1	1	3	36	2	3	1	1	1	2	3	4	4	21	4	3	2	4	4	4	21	
51	4	3	3	2	1	1	4	4	2	3	3	1	1	1	3	36	2	3	1	1	1	2	3	4	4	21	4	3	2	4	4	4	21	
52	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	1	1	1	1	40	2	2	3	3	1	2	2	2	3	20	3	4	4	3	3	4	21	
53	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	2	2	4	3	43	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	2	2	1	1	2	3	11		
54	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	50	3	3	2	2	1	2	3	2	2	20	2	2	1	1	2	4	12	

55	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	2	3	2	47	3	3	3	4	3	2	3	3	3	27	2	3	3	3	3	4	18	
56	3	2	3	1	1	1	3	3	2	4	4	3	2	4	4	40	4	2	3	3	1	2	2	2	3	22	3	4	4	3	3	4	21
57	1	2	2	3	3	1	4	2	2	3	3	4	4	3	3	40	4	3	1	1	1	2	3	4	4	23	4	3	2	4	4	4	21
58	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	2	2	1	1	2	38	3	2	3	2	3	3	3	3	2	24	2	2	2	2	2	2	12
59	4	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	2	33	4	2	3	3	3	3	2	2	3	25	2	2	4	4	2	4	18
60	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	44	4	3	3	4	3	3	3	2	4	29	2	2	1	1	2	3	11
61	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	3	44	3	3	2	2	1	2	3	2	2	20	2	2	1	1	2	4	12
62	4	3	3	2	1	1	4	4	3	3	1	1	1	3	37	2	3	1	1	1	2	3	4	4	21	4	3	2	4	4	4	21	
63	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	1	1	1	40	2	2	3	3	1	2	2	2	3	20	3	4	4	3	3	4	21
64	2	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	3	44	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	2	2	1	1	2	3	11
65	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	51	3	3	2	2	1	2	3	2	2	20	2	2	1	1	2	4	12
66	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	2	3	2	47	3	3	3	4	3	2	3	3	3	27	2	3	3	3	3	4	18	
67	2	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	3	1	3	1	44	1	3	3	4	3	3	3	2	25	2	1	2	3	4	4	16	
68	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	41	2	3	2	4	3	3	3	2	4	26	2	3	3	3	2	2	16	
69	1	1	3	2	3	1	2	1	2	3	4	4	4	3	2	36	4	4	4	2	1	2	3	2	2	24	3	3	3	2	2	3	16
70	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	4	4	33	3	3	4	1	1	2	3	4	4	25	4	3	3	3	2	4	19

DATA TEKNIS ANALISIS

NO	KEPUASAN KERJA															X1	KOMITMEN ORGANISASI									X2	TURNOVER INTENTIONS						Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		1	2	3	4	5	6	7	8	9		1	2	3	4	5	6	
1	2	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	3	3	3	1	39	1	3	3	4	3	2	4	4	2	26	2	3	2	3	3	3	16
2	3	4	4	3	3	2	2	1	2	3	4	4	4	1	2	42	2	2	3	2	4	4	2	2	3	24	3	3	3	3	4	4	20
3	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	1	1	1	41	2	2	3	3	1	2	2	2	3	20	3	4	4	3	3	4	21
4	4	3	3	2	1	1	3	4	3	3	3	1	1	1	3	36	2	3	1	1	1	2	3	4	4	21	4	3	2	4	4	4	21
5	4	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	44	2	2	3	2	3	3	3	3	2	23	2	2	2	2	2	2	12
6	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	43	2	2	3	3	3	3	2	2	3	23	2	2	4	4	2	4	18
7	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	46	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	2	2	1	1	2	3	11
8	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	53	3	3	2	2	1	2	3	2	2	20	2	2	1	1	2	4	12
9	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	2	2	3	2	48	3	3	3	4	3	2	3	3	3	27	2	3	3	3	3	4	18
10	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	42	3	4	4	3	3	4	3	2	4	30	3	3	3	2	2	3	16
11	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	3	4	2	4	4	38	3	2	2	3	3	4	4	4	3	28	1	3	1	1	3	3	12
12	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	46	3	3	3	3	2	2	3	2	2	23	2	2	3	2	3	2	14
13	4	3	3	2	1	1	3	4	3	3	3	1	1	1	3	36	2	3	1	1	1	2	3	4	4	21	4	3	2	4	4	4	21
14	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	1	1	1	41	2	2	3	3	1	2	2	2	3	20	3	4	4	3	3	4	21
15	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	2	4	3	46	3	3	3	4	1	2	2	2	3	23	3	3	1	1	3	3	14
16	4	3	3	2	1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	4	44	3	3	2	2	1	2	3	4	4	24	4	1	2	2	2	3	14
17	4	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	43	3	3	3	3	4	3	3	3	2	27	2	1	2	3	4	4	16
18	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	43	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	2	3	3	3	3	2	16
19	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	53	3	3	2	2	1	2	3	2	2	20	3	3	3	2	2	3	16
20	4	3	3	2	1	1	3	4	3	3	3	1	1	1	3	36	2	3	1	1	1	2	3	4	4	21	4	3	3	3	2	4	19

21	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	4	44	3	2	3	3	2	3	2	3	3	24	3	2	2	1	2	2	12	
22	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	44	3	3	3	4	2	3	4	4	4	30	4	4	4	2	3	4	21	
23	3	3	3	2	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	43	2	2	3	3	3	2	2	3	2	22	3	3	3	3	2	2	16	
24	3	4	3	2	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	39	3	3	3	2	2	2	3	3	2	23	3	3	3	3	2	2	16	
25	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	43	3	3	2	2	3	4	4	4	3	28	3	3	3	3	2	3	17	
26	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	53	3	2	2	3	2	2	2	4	3	23	2	3	2	2	2	2	13	
27	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	53	4	3	4	4	4	3	3	3	4	32	3	4	4	3	4	3	21	
28	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	47	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29	3	2	3	3	3	3	17	
29	4	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	44	2	2	3	2	3	3	3	3	2	23	2	2	2	2	2	2	12	
30	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	43	2	2	3	3	3	3	2	2	3	23	2	2	4	4	2	4	18		
31	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	46	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	2	2	1	1	2	3	11	
32	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	41	2	2	3	3	1	2	2	2	3	20	3	4	4	3	3	4	21
33	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	4	44	3	2	3	3	2	3	2	3	3	24	3	2	2	1	2	2	12	
34	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	44	3	3	3	4	2	3	4	4	4	30	4	4	4	2	3	4	21	
35	3	3	3	2	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	43	2	2	3	3	3	2	2	3	2	22	3	3	3	3	2	2	16	
36	3	4	3	2	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	39	3	3	3	2	2	2	3	3	2	23	3	3	3	3	2	2	16	
37	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	43	3	3	2	2	3	4	4	4	3	28	3	3	3	3	2	3	17	
38	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	53	3	2	2	3	2	2	2	4	3	23	2	3	2	2	2	2	13	
39	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	53	4	3	4	4	4	3	3	3	4	32	3	4	4	3	4	3	21	
40	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	47	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29	3	2	3	3	3	3	17	
41	4	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	44	2	2	3	2	3	3	3	3	2	23	2	2	2	2	2	2	12	
42	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	41	2	2	3	3	1	2	2	2	3	20	3	4	4	3	3	4	21
43	4	3	3	2	1	1	3	4	3	3	3	1	1	1	3	36	2	3	1	1	1	2	3	4	4	21	4	3	2	4	4	4	21	
44	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	43	2	2	3	3	3	2	2	3	23	2	2	4	4	2	4	18		
45	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	41	2	2	3	3	1	2	2	2	3	20	3	4	4	3	3	4	21
46	4	3	3	2	1	1	3	4	3	3	3	1	1	1	3	36	2	3	1	1	1	2	3	4	4	21	4	3	2	4	4	4	21	
47	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	53	3	2	2	3	2	2	2	4	3	23	2	3	2	2	2	2	13		
48	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	53	4	3	4	4	4	3	3	4	32	3	4	4	3	4	3	21		
49	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	47	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29	3	2	3	3	3	3	17	

50	4	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	44	2	2	3	2	3	3	3	2	23	2	2	2	2	2	12		
51	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	44	2	2	3	2	3	3	2	3	23	2	2	2	2	2	12	
52	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	43	3	3	4	4	3	4	3	2	3	29	3	2	4	4	2	19	
53	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	43	2	2	3	3	3	3	2	2	3	23	2	2	4	4	2	18		
54	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	4	44	3	2	3	3	2	3	2	3	3	24	3	2	2	1	2	12	
55	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	44	3	3	3	4	2	3	4	4	4	30	4	4	4	2	3	21	
56	3	3	3	2	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	43	2	2	3	3	3	2	2	3	2	22	3	3	3	3	2	16	
57	3	4	3	2	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	3	39	3	3	3	3	2	2	3	3	2	23	3	3	3	3	2	16	
58	3	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	43	3	3	2	2	3	4	4	4	3	28	3	3	3	3	2	17	
59	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	53	3	2	2	3	2	2	2	4	3	23	2	3	2	2	2	13	
60	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	2	53	4	3	4	4	4	3	3	3	4	32	3	4	4	3	4	21	
61	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	47	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29	3	2	3	3	3	17	
62	4	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	44	2	2	3	2	3	3	3	3	2	23	2	2	2	2	2	12	
63	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	43	2	2	3	3	3	3	2	2	3	23	2	2	4	4	2	18	
64	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	4	46	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	2	2	1	1	2	3	11
65	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	53	3	3	2	2	1	2	3	2	2	20	2	2	1	1	2	4	12
66	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	2	2	2	3	2	48	3	3	3	4	3	2	3	3	3	27	2	3	3	3	3	18
67	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	42	3	4	4	3	3	4	3	2	4	30	3	3	3	2	2	3	16
68	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	3	4	2	4	4	38	3	2	2	3	3	4	4	4	3	28	1	3	1	1	3	3	12
69	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	46	3	3	3	2	2	3	2	3	2	23	2	2	3	2	3	14	
70	4	3	3	2	1	1	3	4	3	3	3	1	1	1	3	36	2	3	1	1	1	2	3	4	4	4	21	4	3	2	4	4	21
71	1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	36	3	3	3	3	2	2	3	3	3	25	2	2	1	2	2	4	13
72	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	1	1	1	41	2	2	3	3	1	2	4	4	4	25	4	4	2	3	4	21	
73	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	4	44	3	2	3	3	2	3	2	3	3	24	3	2	2	1	2	2	12
74	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	47	3	4	3	3	3	4	3	3	3	29	3	2	3	3	3	17			
75	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	4	3	46	3	3	3	4	3	3	3	2	4	28	2	2	1	1	2	3	11
76	1	1	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	4	4	3	36	3	4	2	2	4	4	4	3	3	29	3	1	2	3	3	2	14
77	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3	43	3	2	3	3	2	4	4	3	3	27	3	2	2	3	4	4	18
78	3	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	1	1	1	41	2	2	3	3	1	2	2	2	3	20	3	4	4	3	3	4	21

79	4	3	3	2	1	1	3	4	3	3	3	1	1	1	3	36	2	3	1	1	1	2	3	4	4	21	4	3	2	4	4	4	21
80	4	4	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	43	2	2	3	3	3	2	2	3	23	2	2	4	4	2	4	18	
JML	259	267	239	226	212	189	278	260	256	250	236	214	195	214	214	3509	212	214	219	224	190	223	224	237	245	1988	218	216	214	207	212	248	1315
RATA	3.24	3.34	2.99	2.83	2.65	2.36	3.48	3.25	3.20	3.13	2.95	2.68	2.44	2.68	2.68	43.86	2.65	2.68	2.74	2.80	2.38	2.79	2.80	2.96	3.06	24.85	2.73	2.70	2.68	2.59	2.65	3.10	16.44

HASIL UJI VALIDITAS

TAHAP 1

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.567	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1117.888
	df	435
	Sig.	.000

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Kepuasan1			.595
Kepuasan2			.635
Kepuasan3			.795
Kepuasan4			.600
Kepuasan5			
Kepuasan6			
Kepuasan7	.835		
Kepuasan8			
Kepuasan9			
Kepuasan10			.665
Kepuasan11			.531
Kepuasan12			
Kepuasan13		.660	
Kepuasan14		.620	
Kepuasan15			
Komitmen1		.673	
Komitmen2		.504	
Komitmen3		.680	
Komitmen4			
Komitmen5		.619	
Komitmen6		.586	
Komitmen7			

Komitmen8	.585
Komitmen9	
Turnover1	.735
Turnover2	.550
Turnover3	
Turnover4	.711
Turnover5	.851
Turnover6	

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.^a

a. Rotation converged in 4 iterations.

TAHAP 2

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.624
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	576.917
	df	171
	Sig.	.000

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Kepuasan1			.757
Kepuasan2			.748
Kepuasan3			.778
Kepuasan4			.568
Kepuasan7			.845
Kepuasan10			.614
Kepuasan13			.632
Kepuasan14			.587
Komitmen1		.681	
Komitmen2		.625	

Komitmen3		.712	
Komitmen5		.639	
Komitmen6		.624	
Komitmen8		.635	
Turnover1	.733		
Turnover2	.562		
Turnover4	.723		
Turnover5	.863		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.^a

a. Rotation converged in 5 iterations.

HASIL UJI RELIABILITAS

KEPUASAN KERJA

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.570	15

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.575	8

KOMITMEN ORGANISASI

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.652	6

TURNOVER INTENTION

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	4

DATA RANGKUMAN KARAKTERITIK RESPONDEN

RESPONDEN	UMUR	JENIS KELAMIN	PEND. TERAKHIR	LAMA BEKERJA (BULAN)
1	22	L	SMA	6
2	20	L	SMK	6
3	20	L	SMA	7
4	21	L	SMA	8
5	25	L	SMA	36
6	20	L	SMK	12
7	25	L	SMK	1
8	21	L	SMA	12
9	22	L	SMK	24
10	19	L	SMK	3
11	18	L	SMA	6
12	21	L	SMK	10
13	21	L	S1	18
14	22	L	SMA	2
15	18	P	SMA	3
16	19	L	SMA	3
17	21	P	SMA	30
18	21	L	SMA	9
19	30	L	SMK	63
20	20	L	SMK	3
21	21	P	SMK	4
22	20	L	SMA	14
23	20	L	SMA	3
24	22	L	SMK	36
25	20	L	SMK	15
26	19	L	SMA	15
27	20	L	SMA	15
28	21	L	SMK	15
29	26	L	SMA	19
30	25	L	SMK	17
31	22	L	S1	12
32	20	L	SMA	4
33	18	L	SMA	3

34	21	L	SMA	3
35	26	P	SMK	11
36	21	L	SMK	4
37	19	L	SMA	6
38	18	L	SMK	4
39	24	L	SMK	36
40	24	L	SMA	20
41	26	L	SMA	20
42	23	L	SMA	9
43	26	L	SMA	20
44	21	L	SMK	14
45	23	L	SMK	15
46	25	L	S1	4
47	19	L	SMA	11
48	20	L	SMA	7
49	20	P	SMK	4
50	22	P	SMA	24
51	23	L	S1	3
52	20	L	SMK	3
53	30	L	AMA	60
54	19	L	SMA	5
55	19	P	SMA	2
56	25	L	SMA	12
57	21	L	SMA	5
58	19	L	SMA	6
59	24	P	SMA	60
60	20	L	SMA	2
61	18	P	SMA	1
62	21	L	SMK	2
63	21	L	SMK	19
64	21	L	SMK	12
65	19	L	SMA	4
66	25	L	SMA	28
67	20	L	SMK	6
68	23	P	SMA	1
69	18	L	SMK	3
70	25	P	SMA	48
71	20	L	SMA	6

72	20	L	SMA	12
73	19	P	SMK	12
74	25	L	SMK	24
75	22	L	SMK	4
76	31	L	SMA	96
77	19	L	SMA	12
78	24	L	SMA	24
79	25	L	SMA	24
80	24	L	SMK	7
81	18	L	SMA	1
82	23	P	SMA	12
83	19	L	SMK	7
84	22	P	SMA	36
85	25	L	SMA	19
86	22	L	SMA	24
87	20	L	SMA	7
88	22	L	SMA	20
89	21	L	SMA	7
90	19	L	SMA	5
91	22	L	SMK	12
92	22	L	SMA	17
93	19	L	SMK	7
94	21	L	SMA	9
95	21	L	SMA	8
96	22	L	SMA	6
97	21	L	SMA	9
98	21	L	SMA	4
99	20	L	SMA	3
100	21	L	SMA	10
101	18	L	SMK	7
102	23	L	SMK	4
103	25	P	SMA	48
104	22	L	SMK	17
105	22	L	SMK	4
106	20	L	SMA	3
107	21	L	SMA	20
108	18	L	SMK	4
109	23	L	SMA	12

110	22	L	SMA	24
111	23	P	SMA	8
112	25	L	SMK	25
113	18	L	SMA	4
114	20	L	SMA	4
115	23	L	SMK	11
116	22	L	SMK	8
117	22	L	SMA	24
118	20	L	SMA	3
119	18	L	SMA	1
120	21	L	SMA	24
121	19	L	SMK	13
122	21	L	SMA	3
123	27	L	SMA	36
124	19	L	SMA	7
125	22	L	SMA	7
126	23	L	SMA	4
127	22	P	SMA	24
128	20	L	SMA	2
129	20	L	SMA	1
130	24	L	SMA	1
131	22	L	SMA	1
132	23	L	SMA	26
133	22	P	SMK	24
134	18	L	SMK	10
135	21	P	SMK	48
136	19	L	SMA	5
137	20	L	SMA	6
138	20	L	SMA	24
139	22	L	SMA	14
140	24	L	SMA	3
141	23	L	SMA	48
142	24	L	SMA	15
143	25	L	SMA	72
144	23	L	SMA	12
145	19	L	SMK	12
146	22	L	SMK	36
147	24	L	SMA	24

148	20	L	SMA	3
149	20	L	SMA	15
150	21	L	SMA	4

HASIL ANALISIS DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TotKepuasan	80	17.00	31.00	24.1000	3.07130
TotKomitmen	80	12.00	21.00	16.1875	2.52629
TotTurnover	80	7.00	15.00	10.6625	2.34355
Valid N (listwise)	80				

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-23 tahun	120	80	80	80
	24-29 tahun	27	18	18	98
	>30 tahun	3	2	2	100
	Total	150	100	100	

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	130	86,6	86,6	86,6
	P	20	13,4	13,4	100
	Total	150	100	100	

PendidikanTerakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	98	65,3	65,3	65,3
	SMK	48	32	32	97,3
	S1	4	2,7	2,7	
	Total	150	100	100	

MasaKerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-10 bulan	79	52,6	52,6	52,6
	11-20 bulan	39	26	26	78,6
	21-30 bulan	17	11,4	11,4	90
	31-40 bulan	6	4	4	94
	>41 bulan	9	6	6	
	Total	150	150	150	

RUMUS UJI KATEGORISASI

KEPUASAN		
M	=	27.0500
Sd	=	3.34475
Tinggi	: X ≥ M + SD	
Sedang	: M – SD ≤ X < M + SD	
Rendah	: X < M – SD	
Kategori		Skor
Tinggi	:	X ≥ 30,39
Sedang	:	30,39 ≤ X < 23,70
Rendah	:	X < 23,70

KOMITMEN			
M	=	16.1875	
Sd	=	2.52629	
Tinggi	: $X \geq M + SD$		
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$		
Rendah	: $X < M - SD$		
Kategori		Skor	
Tinggi	:	$X \geq 18,71$	
Sedang	:	$13,66 \leq X < 18,71$	
Rendah	:	$X < 13,66$	

TURNOVER INTENTION			
M	=	10.6625	
Sd	=	2.34355	
Tinggi	: $X \geq M + SD$		
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$		
Rendah	: $X < M - SD$		
Kategori		Skor	
Tinggi	:	$X \geq 13,00$	
Sedang	:	$8,31 \leq X < 13,00$	
Rendah	:	$X < 8,31$	

HASIL UJI KATEGORI

KepuasanKerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	13	16,25	16,25	16,25
	Sedang	53	66,25	66,25	82,50
	Rendah	14	17,50	17,50	100
	Total	80	100	100	

KomitmenOrganisasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	16	20,00	20,00	20,00
	Sedang	47	58,75	58,75	80,00
	Rendah	17	21,25	21,25	100
	Total	80	100	100	

Turnover Intention

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tinggi	21	26,25	26,25	26,25
	Sedang	40	50,00	50,00	76,25
	Rendah	19	23,75	23,75	100
	Total	80	100	100	

HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		RataKepuasan	RataKomitmen	RataTurnover
N		80	80	80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.01	2.70	2.67
	Std. Deviation	.384	.421	.586
Most Extreme Differences	Absolute	.106	.117	.155
	Positive	.106	.117	.155
	Negative	-.082	-.094	-.103
Test Statistic		.106	.117	.155
Asymp. Sig. (2-tailed)		.180 ^c	.190 ^c	.113 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

HASIL UJI LINIERITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
RataTurnover *	Between Groups	(Combined)	18.836	12	1.570	12.698	.000
RataKepuasan	Groups	Linearity	.582	1	.582	4.708	.116
		Deviation from Linearity	18.254	11	1.659	13.424	.130
	Within Groups		8.282	67	.124		
	Total		27.118	79			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
RataTurnover *	Between Groups	(Combined)	12.465	9	1.385	6.616	.000
RataKomitmen	Linearity		.334	1	.334	1.597	.210
	Deviation from Linearity		12.130	8	1.516	7.244	.145
<u>Within Groups</u>			14.653	70	.209		
Total			27.118	79			

HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.567	.609		5.855	.000		
RataKepuasan	-.196	.176	-.128	-1.114	.269	.952	1.051
RataKomitmen	-.115	.160	-.083	-.720	.474	.952	1.051

a. Dependent Variable: RataTurnover

HASIL UJI REGRESI

Model Summary

Mod el	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.328 ^a	.108	.060	.568	.108	2.263	4	75	.009
2	.373 ^b	.139	.081	.562	.032	2.727	1	74	.004
3	.386 ^c	.149	.079	.562	.010	.827	1	73	.001

- a. Predictors: (Constant), MasaKerja, Pendidikan, JenisKelamin, Usia
- b. Predictors: (Constant), MasaKerja, Pendidikan, JenisKelamin, Usia, RataKepuasan
- c. Predictors: (Constant), MasaKerja, Pendidikan, JenisKelamin, Usia, RataKepuasan, RataKomitmen

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.525	.362		6.979	.000
	Usia	.359	.173		2.078	.041
	JenisKelamin	.044	.233		.187	.852
	Pendidikan	.003	.145		.018	.986
	MasaKerja	-.176	.066		-2.681	.009
2	(Constant)	3.380	.629		5.373	.000
	Usia	.385	.172		2.241	.028
	JenisKelamin	.075	.231		.323	.747
	Pendidikan	-.045	.146		-.309	.758
	MasaKerja	-.186	.065		-2.845	.006
	RataKepuasan	-.279	.169		-1.651	.004
3	(Constant)	3.804	.783		4.855	.000
	Usia	.358	.174		2.058	.043
	JenisKelamin	.032	.236		.136	.892

Pendidikan	-.076	.150	-.057	-.504	.615
MasaKerja	-.186	.065	-.375	-2.841	.006
RataKepuasan	-.247	.173	-.162	-1.431	.008
RataKomitmen	-.150	.164	-.107	-.909	.005

a. Dependent Variable: RataTurnover

Model Summary

Mod el	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.328 ^a	.108	.060	.568	.108	2.263	4	75	.009
2	.354 ^b	.125	.066	.566	.018	1.481	1	74	.003

a. Predictors: (Constant), MasaKerja, Pendidikan, JenisKelamin, Usia

b. Predictors: (Constant), MasaKerja, Pendidikan, JenisKelamin, Usia, RataKomitmen

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.525	.362		6.979	.000
	Usia	.359	.173		2.078	.041
	JenisKelamin	.044	.233		.187	.852
	Pendidikan	.003	.145		.018	.986
	MasaKerja	-.176	.066		-2.681	.009
2	(Constant)	3.213	.671		4.791	.000
	Usia	.328	.174		1.887	.063
	JenisKelamin	-.008	.236		-.033	.974
	Pendidikan	-.045	.150		-.300	.765
	MasaKerja	-.178	.066		-2.710	.008
	RataKomitmen	-.197	.162		-1.217	.000

a. Dependent Variable: RataTurnover