

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN HOTEL
BINTANG 3 DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
NURUL ANNISA FITRI
NIM. 14808144014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN HOTEL
BINTANG 3 DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh:
Nurul Annisa Fitri
14808144014

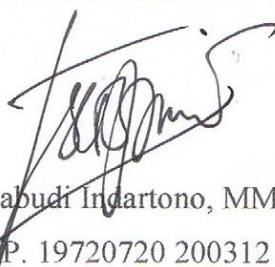
Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal 26 Mei 2018

Untuk diujikan dan dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi
Program Studi Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Menyetujui,

Pembimbing



Setyabudi Indartono, MM., Ph.D.

NIP. 19720720 200312 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi:

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN HOTEL BINTANG 3 DI YOGYAKARTA

Disusun oleh:
Nurul Annisa Fitri
14808144014

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 6 Juli 2018. Dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



SURAT PERNYATAAN

Nama : Nurul Annisa Fitri
NIM : 14808144014
Program Studi : Manajemen
Fakulta : Ekonomi
Judul Penelitian : "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta"

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

Yogyakarta, Juli 2018

Yang menyatakan,



Nurul Annisa Fitri

NIM. 14808144014

MOTTO

“Tidaklah rasa lelah, rasa sakit (yang terus menerus), kekhawatiran, rasa sedih, bahaya, kesusahan menimpa seorang muslim sampai duri yang menusuknya kecuali Allah akan menghapus dosa-dosanya dengan musibah tersebut.”

(HR. Bukhari no. 5641)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. . .”

(Q.S. 2:286)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahilladzi bi ni'matihi tatimmush sholihat. Terima kasih kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini yang penulis persembahkan untuk:

Bapak Suharmoyo dan Ibu Nurhidayati, orang tua yang amat penulis cintai. Terima kasih atas dukungan moriil dan materiil yang telah diberikan selama ini, atas keluasan hati, penuh kesabaran meski beberapa kali dikecewakan, tetap menemani, menyemangati, dan selalu mendoakan. *Alhamdulillah* akhirnya Nisa bisa menyelesaikan satu tanggung jawab ke Papa sama Mama.

Muhammad Rizki Aulia Ghifari, adik tersayang, yang menjadi salah satu alasan untuk selalu berusaha menjadi pribadi lebih baik. Terima kasih atas perhatian yang telah diberikan, atas candaan dan waktu untuk mencari hiburan bersama.

H. Chaeri Umar, H. Siti Aisyah, dan H. Ruchaeni, mbah yang amat penulis sayangi, terima kasih selalu memperhatikan dan mendoakan kebaikan untuk cucunya, juga untuk kesabarannya menunggu kesempatan untuk bertemu selama penulis menyelesaikan perkuliahan.

Fikri Abdul Karim, teman kuliah yang InsyaAllah akan segera jadi teman hidup penulis, terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan, atas kesabaran menemani menempuh perjuangan bersama.

Sahabat-sahabat terbaikku, Gita Puspitasari Sumirat, Fatmawati Tri Tuwuwingtyas, Ira Safira, RM. Nuh Ekalaya, Muthia Khairunnisa, Khoirunnisa Fesa Nugraheni, yang telah menyemangati, menemani, dan menjadi motivasi dalam menyelesaikan karya tulis ini, yang selalu sabar menerima segala keluhan dan mengembalikannya dalam bentuk semangat.

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN HOTEL
BINTANG 3 DI YOGYAKARTA**

**Oleh
Nurul Annisa Fitri
14808144014**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta, (2) pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta, dan (3) pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dari penelitian ini adalah karyawan 11 hotel bintang 3 di Yogyakarta sebanyak 214 karyawan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian pada taraf signifikansi 5% menemukan bahwa: (1) Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan sebesar β -0.575 ($p<0,001$), dengan kontribusi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* sebesar (ΔR^2) 0.318. (2) Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan sebesar β -0.614 ($p<0,001$), dengan kontribusi pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan sebesar (ΔR^2) 0.343. (3) Kepuasan kerja (β) -0.324 ($p < 0,001$) dan komitmen organisasi (β) -0.398 ($p < 0,001$) berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan dengan kontribusi pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan sebesar (ΔR^2) 0.401.

Kata kunci: kepuasan kerja, komitmen organisasi, *turnover intention*

**THE EFFECT OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT
ON TURNOVER INTENTION IN YOGYAKARTA'S 3 STAR HOTELS
EMPLOYEE**

By
Nurul Annisa Fitri
14808144014

ABSTRACT

This study was aimed to determine: (1) the effects of job satisfaction on turnover intention in Yogyakarta's 3 star hotels employee, (2) the effects of organizational commitment on turnover intention in Yogyakarta's 3 star hotels employee, and (3) the effects of job satisfaction and organizational commitment on turnover intention in Yogyakarta's 3 star hotels employee.

This is a causal associative research with quantitative approach. The sample of this study use 214 employees of 11 3 star hotels in Yogyakarta. The data were collected through questionnaire. Multiple regression was used to analyze the data.

The research results on 5% significance level shows that: (1) Job satisfaction negatively affects to the employees' turnover intention with beta coefficient (β) -0.575 ($p<0,001$), and (ΔR^2) 0.318 contribution of job satisfaction toward turnover intention. (2) Organizational commitment negatively affects to the employees' turnover intention with beta coefficient (β) -0.614 ($p<0,001$) and (ΔR^2) 0.343 contribution of organizational commitment toward turnover intention. (3) Job satisfaction with beta (β) -0.324 ($p<0,001$) and organizational commitment with beta (β) -0.398 ($p < 0,001$) negatively affects to the employees' turnover intention and (ΔR^2) 0.401 contribution of both job satisfaction and organizational commitment toward turnover intention.

Keywords: Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan dan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia.
2. Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd, Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Setyabudi Indartono, MM., Ph.D., Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Setyabudi Indartono, MM., Ph.D., selaku dosen pembimbing akademik sekaligus pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Farlianto, MBA., dan Arum Darmawati, MM., selaku narasumber dan ketua penguji yang memberikan masukan selama penyusunan skripsi ini.

7. Segenap dosen dan karyawan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
8. Kedua orang tua, adik, dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan, memotivasi, mendukung secara materiil dan moril selama penulis menempuh perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat yang telah mendukung, mendoakan, menjadi teman diskusi, juga menemani mengerjakan skripsi.
10. Seluruh responden dan semua pihak yang telah bersedia berpartisipasi, yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Juli 2018

Penulis,



Nurul Annisa Fitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Batasan Masalah.....	13
D. Rumusan Masalah	14
E. Tujuan Penelitian	14
F. Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN TEORI.....	16
A. Kajian Pustaka.....	16
1. <i>Turnover Intention</i>	16
2. Kepuasan Kerja	21

3. Komitmen Organisasi.....	25
B. Penelitian yang Relevan.....	30
C. Kerangka Pikir	31
1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	31
2. Pengaruh <i>Komitmen</i> Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i>	32
3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i>	34
D. Paradigma Penelitian.....	35
E. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Desain Penelitian.....	37
B. Waktu dan Tempat Penelitian	37
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
1. Variabel Dependen (Y)	38
2. Variabel Independen (X).....	39_Toc515958830
D. Jenis dan Sumber Data.....	40
1. Data primer.....	40
2. Data sekunder.....	41
E. Populasi dan Sampel	41
1. Populasi	41
2. Sampel.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Instrumen Penelitian.....	43
H. Uji Instrumen Penelitian	44
1. Uji Validitas	44

2. Uji Realibilitas	48
I. Teknik Analisis Data.....	49
1. Analisis Deskriptif	49
2. Uji Asumsi Klasik	49
3. Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
B. Hasil Penelitian	60
1. Analisis Deskriptif	60
2. Uji Prasyarat Analisis.....	69
3. Pengujian Hipotesis.....	71
C. Pembahasan.....	74
1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta	74
2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta	76
3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Keterbatasan Penelitian.....	82
C. Saran.....	83
1. Bagi Perusahaan	83
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pertumbuhan Hotel Bintang di Yogyakarta	2
Tabel 2. Data Turnover Karyawan Hotel A Tahun 2017.....	4
Tabel 3. Data <i>Turnover</i> Karyawan Hotel D Tahun 2017 Semester II	4
Tabel 4. Data Turnover Karyawan Hotel H Tahun 2017.....	5
Tabel 5. Data Turnover Karyawan Hotel K Tahun 2017.....	5
Tabel 6. Indikator Turnover Intention pada karyawan hotel Bintang 3 di Yogyakarta	7
Tabel 7. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 8. Hasil Uji Loading Factor CFA.....	45
Tabel 9. Hasil Uji Convergent Validity	47
Tabel 10. Hasil Uji Divergent Validty	47
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 12. Karakteristik Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 13. Karakteristik Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 14. Karakteristik Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 15. Karakteristik Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta Berdasarkan Lama Bekerja.....	64
Tabel 16. Karakteristik Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta Berdasarkan Status Perkawinan.....	64
Tabel 17. Karakteristik Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta Berdasarkan Hotel Tempat Bekerja.....	65
Tabel 18. Kategorisasi Variabel Kepuasan Kerja	66
Tabel 19. Kategorisasi Variabel Komitmen Organisasi.....	67
Tabel 20. Kategorisasi Variabel Turnover Intention.....	68
Tabel 21. Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 22. Hasil Uji Linearitas	70
Tabel 23. Hasil Uji Multikolinearitas	71

Tabel 24. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention.....	72
Tabel 25. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Paradigma Penelitian.....	35
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian	91
Lampiran 2. Data Penelitian, Validitas, Reliabilitas	95
Lampiran 3. Data Karakteristik Responden	104
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	110
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	112
Lampiran 6. Hasil Uji Karakteristik Responden	113
Lampiran 7. Hasil Uji Deskriptif	115
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas	117
Lampiran 9. Hasil Uji Linearitas	118
Lampiran 10. Hasil Uji Multikolinearitas	118
Lampiran 11. Hasil Uji Hipotesis	119
Lampiran 12. Statistik Deskriptif Indikator	119

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peran sangat penting dalam berbagai industri, termasuk industri yang bergerak pada bidang penyediaan jasa, seperti industri perhotelan. Industri perhotelan termasuk dalam sektor pariwisata yang sangat bergantung pada kualitas kinerja karyawannya. Sumber daya manusia menjadi sangat penting untuk menentukan ketahanan industri dalam sektor pariwisata tersebut (Zopiatis, Constanti, dan Theocharous, [2014](#)).

Di Yogyakarta, sektor pariwisata berkembang dengan pesat karena Yogyakarta merupakan salah satu kota yang terkenal akan daya tarik wisatanya. Berdasarkan data dari Badan Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta ([2016](#)), jumlah wisatawan yang datang dan menginap di hotel berbintang DIY pada tahun 2015 adalah 4.506.916 wisatawan. Jumlah tersebut meningkat sebesar 4.62% dari tahun sebelumnya. Dari total jumlah wisatawan tersebut, wisatawan manca negara berjumlah 218.108 wisatawan dan wisatawan lokal Indonesia berjumlah 3.838.808 wisatawan. Berdasarkan data dari Badan Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta ([2017](#)), jumlah wisatawan yang datang dan menginap di hotel berbintang DIY pada tahun 2016 adalah 4.406.538 wisatawan. Jumlah tersebut meningkat sebesar 8.64% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Dari total jumlah wisatawan tersebut, wisatawan mancanegara berjumlah 215.357 wisatawan dan wisatawan lokal Indonesia berjumlah 4.192.181

wisatawan. Berdasarkan data-data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah wisatawan yang datang dan menginap di hotel berbintang di DIY meningkat tiap tahunnya. Hal ini merupakan sebuah potensi besar yang mendukung perkembangan industri perhotelan di DIY.

Peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke Daerah Istimewa Yogyakarta dari tahun ke tahun diiringi oleh perkembangan industri perhotelan yang juga pesat. Berdasarkan data dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia atau PHRI Yogyakarta tahun 2018 hotel berbintang yang tergabung dalam PHRI pada tahun 2010 berjumlah 41 hotel dan terus meningkat tiap tahunnya sampai mencapai jumlah 174 hotel berbintang 1 hingga 5 di tahun 2017, termasuk 20 hotel yang masih dalam proses.

Tabel 1. Data Pertumbuhan Hotel Bintang di Yogyakarta

No.	Penyedia Kamar	Year in Operations						
		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1	Bintang 5	41.32%	7.54%	25.86%	0%	0%	0%	76.50%
2	Bintang 4	9.89%	20.88%	22.18%	21.03%	31.85%	16.65%	38.42%
3	Bintang 3	14.64%	46.70%	10.73%	29.25%	46.82%	24.98%	31.84%
4	Bintang 2 dan 1	14.53%	31.34%	39.66%	32.95%	42.11%	16.24%	17.12%
	Pertumbuhan	18.99%	25.75%	21.86%	20.35%	32.06%	16.96%	36.77%
	Jumlah Hotel	48	63	77	97	122	141	174

Sumber: Data *Hotel Growth*, PHRI Yogyakarta, 2018

Peningkatan jumlah hotel bintang di DIY menambah ketatnya persaingan di dalam industri perhotelan tersebut. Industri perhotelan merupakan industri pelayanan dan berorientasi pada orang. Pengelolaan karyawan perlu dilakukan dengan baik agar dapat menjaga kualitas dari hotel tersebut. Pengelolaan karyawan yang tidak baik dapat menimbulkan permasalahan yang dapat

berpengaruh ke kinerja hotel. Salah satu masalah yang sering terjadi di industri perhotelan adalah *turnover* karyawan.

Turnover karyawan merupakan keluarnya karyawan dari suatu perusahaan. *Turnover* karyawan ini penting untuk diperhatikan karena dapat menimbulkan masalah-masalah lain dalam perusahaan. Menurut Carbery, Garavan, O'Brien, dan McDonnell (2003) dari prespektif manajemen hotel, *turnover* dilihat sebagai sebuah fenomena yang negatif. Jang dan George (2012) menyatakan biaya yang ditimbulkan oleh adanya *turnover* karyawan yang tinggi sangat besar. Menurut Tracey dan Hinkin (2006) ketika *turnover* karyawan tinggi akan muncul biaya dan kerugian seperti *predeparture cost*, *recruitment cost*, *selection cost*, *orientation and training cost*, dan *productivity loss*.

Penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa *turnover* karyawan pada industri perhotelan merupakan masalah yang paling serius dengan tingkat *turnover* jauh lebih tinggi dibandingkan dengan *turnover* karyawan di industri lainnya (Mohsin, Lengler, dan Kumar, 2013). Fenomena tingginya *turnover* karyawan industri perhotelan tidak hanya terjadi di satu negara. Beberapa industri perhotelan di berbagai negara telah menghadapi masalah *turnover* karyawan ini. Qiu, Haobin Ye, Hung, dan York (2015) menemukan bahwa tingginya *turnover* karyawan telah lama menjadi masalah di industri perhotelan di Cina dan *turnover* karyawan ini menjadi semakin tinggi tiap tahunnya. Silva (2006), mengatakan bahwa *turnover* karyawan telah lama menjadi masalah besar di industri perhotelan dan mengharuskan adanya investigasi untuk mencari penyebab terjadinya *turnover* karyawan ini. Cheng, Angeline, dan

Brown (1998) meninjau kembali penelitian terdahulu dan menyatakan bahwa *turnover* industri perhotelan menunjukkan tingkat yang sangat tinggi dengan rata-rata mencapai 200 hingga 300 persen pertahunnya. Dilansir dari laman www.shrm.org, cara menghitung persentase *turnover* adalah membagi jumlah karyawan yang keluar dengan rata-rata jumlah karyawan lalu dikali 100. Berdasarkan kasus-kasus penelitian sebelumnya maka terdapat kemungkinan industri perhotelan di DIY menghadapi masalah serupa.

Tabel 2. Data Turnover Karyawan Hotel A Tahun 2017

Bulan	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan	Presentase (%)
Januari	1	0	49	2.02
Februari	0	0	49	0
Maret	0	0	49	0
April	0	0	49	0
Mei	0	0	49	0
Juni	2	0	47	4.17
Juli	1	1	47	2.12
Agustus	1	1	47	2.12
September	0	1	48	0
Oktober	1	0	47	2.10
November	1	1	47	2.12
Desember	0	1	48	0
Total	7	5	48	14.65

Sumber: Data sekunder Hotel A, 2018

Tabel 3. Data Turnover Karyawan Hotel D Tahun 2017 Semester II

Bulan	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan	Presentase (%)
Juli	3	-	53	5.5
Agustus	1	2	54	1.87
September	3	1	52	5.66
Oktober	1	-	51	1.94
November	1	-	50	1.98
Desember	3	2	49	6.06
Total	12	5	49	23.01

Sumber: Data sekunder Hotel D, 2018

Tabel 4. Data Turnover Karyawan Hotel H Tahun 2017

Bulan	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan	Presentase (%)
Januari	0	1	63	0
Februari	1	1	63	2.8
Maret	0	1	64	0
April	0	1	65	0
Mei	0	0	65	0
Juni	3	1	63	4.69
Juli	0	0	63	0
Agustus	1	0	62	2.12
September	1	3	64	1.6
Oktober	0	0	64	0
November	1	0	63	1.57
Desember	1	3	65	1.56
Total	8	11	65	12.50

Sumber: Data sekunder Hotel H, 2018

Tabel 5. Data Turnover Karyawan Hotel K Tahun 2017

Bulan	Jumlah Karyawan Keluar	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan	Presentase (%)
Januari	0	0	18	0
Februari	3	3	18	16.67
Maret	0	1	19	0
April	0	0	19	0
Mei	0	0	19	0
Juni	0	0	19	0
Juli	0	0	19	0
Agustus	1	1	19	5.26
September	1	1	19	5.26
Oktober	0	0	19	0
November	0	0	19	0
Desember	0	0	19	0
Total	5	6	19	27.02

Sumber: Data sekunder Hotel K, 2018

Informasi yang diperoleh terkait tingkat *turnover* karyawan hotel terbatas dikarenakan kebijakan manajemen hotel yang tidak mengizinkan untuk memberikan informasi. Dari sebelas hotel yang menjadi objek penelitian empat

di antaranya memberikan data *turnover* karyawan pada tabel 2, 3, 4, dan 5. Berdasarkan tabel 2, 3, 4, dan 5, maka dapat diketahui presentase *turnover* karyawan Hotel A mencapai 14.65%, Hotel D sebesar 23.01%, Hotel H sebesar 12.50%, dan Hotel K sebesar 27.02%. Salah satu hotel bintang 3 yang menjadi objek lainnya, Hotel C, memiliki tingkat *turnover* karyawan sebesar 26.47% pada tahun 2017, dengan jumlah karyawan *resign* sebanyak 9 orang dan total jumlah karyawan adalah 34 orang. Menurut Harris dan Cameron (2005) 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.

Hasil wawancara dengan beberapa manajer HRD hotel bintang 3 di Yogyakarta dan pada bulan Januari 2018, dapat diketahui bahwa *turnover* dan *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di wilayah Yogyakarta diindikasikan tinggi. Melalui wawancara dengan beberapa manajer HRD tersebut diperoleh data *turnover* karyawan tahun 2017 yang tercantum dalam tabel 2, 3, 4, dan 5. Data *turnover* tersebut dapat menjadi indikasi adanya tingkat kecenderungan untuk keluar yang tinggi pada karyawan hotel bintang 3.

Kecenderungan karyawan untuk keluar yang tinggi dapat diidentifikasi dengan menggunakan data *turnover*. *Turnover intention* merupakan keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya di masa mendatang. Kecenderungan untuk keluar menandakan tingginya kemungkinan karyawan untuk meninggalkan pekerjaan mereka. Michaels dan Spector (1982) menyatakan bahwa ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kecenderungan

untuk keluar. Indikator tersebut terdiri dari *thinking of quitting* atau memikirkan untuk keluar dari pekerjaan, *intention to quit* atau memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaan, dan *intention to search for alternatives* atau memiliki keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan lain. Berdasarkan ketiga indikator tersebut, dilakukan prasurvei berupa memberikan angket kepada karyawan hotel bintang 3 dengan tiga opsi jawaban, yaitu sering, jarang, dan tidak pernah terkait ketiga indikator *turnover intention*.

Tabel 6. Indikator *Turnover Intention* pada karyawan hotel Bintang 3 di Yogyakarta

No.	Indikator <i>Turnover Intention</i>	Jumlah	Jumlah	Jumlah
		Jawaban Sering	Jawaban Jarang	Jawaban Tidak Pernah
1	Memiliki pikiran untuk keluar dari pekerjaan saat ini.	3	22	5
2	Memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaan saat ini	12	14	4
3	Memiliki keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan lain.	6	15	9
Total		21	51	18

Sumber: Data prasurvei dan wawancara pada karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta tahun 2018

Hasil prasurvei yang dilakukan dengan 30 karyawan hotel di beberapa hotel bintang 3 di Yogyakarta memperkuat bukti bahwa karyawan hotel memiliki kecenderungan untuk keluar dari pekerjaannya. 30 karyawan hotel diminta untuk memilih tingkat intensitas memikirkan hal-hal yang merupakan indikator dari kecenderungan untuk keluar.

Seorang manajer mengatakan bahwa tingginya pertumbuhan hotel di Yogyakarta membuat hotel lebih bekerja keras untuk meningkatkan daya

saingnya. Salah satu cara yang seringkali dilakukan oleh manajemen hotel untuk meningkatkan daya saing adalah dengan merekrut orang-orang yang sudah berpengalaman di industri perhotelan. Pelaksana dari industri perhotelan menjadi penting karena kinerja karyawan akan memengaruhi tamu hotel tersebut secara langsung (Zopiatis, *et al.* 2014). Hal ini merupakan salah satu penyebab tingginya *turnover* di industri perhotelan Yogyakarta. Karyawan yang telah memiliki pengalaman cukup akan cenderung memiliki keinginan untuk keluar atau *intention to quit* dari pekerjaan dan mencari kerja di hotel lain dengan posisi yang lebih tinggi.

Tingkat *turnover intention* yang tinggi disebabkan oleh berbagai macam faktor. Penelitian-penelitian sebelumnya banyak menemukan faktor-faktor berbeda yang dapat memengaruhi kecenderungan untuk keluar. Penelitian oleh Iversoon dan Deery (1997) menyatakan faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* meliputi *structural variables*, *pre – entry variables*, *environmental variables*, *union variables*, dan *employee orientation*. Faktor-faktor tersebut mencakup berbagai faktor yang lebih spesifik. Penelitian lainnya oleh Kim, Im, dan Hwang (2015), Tarigan dan Ariani (2015), Tett dan Meyer, (1993), Karatepe dan Uludag (2007), Karetape dan Kilic (2007) menemukan bahwa komitmen organisasi dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kecenderungan keluar karyawan. Hasil dari penelitian-penelitian tersebut menyatakan bahwa ada korelasi negatif dari komitmen organisasi terhadap kecenderungan untuk keluar, juga korelasi negatif dari kepuasan kerja terhadap kecenderungan untuk keluar. Cheng *et al.*, (1998) juga menemukan hasil yang

sama mengenai faktor organisasi komitmen memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Penelitian oleh Olusegun (2013), Zopiatis, *et al*, (2014), Javed, Balouch dan Hassan (2014), Jang dan George (2012) mendukung adanya faktor kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap kecenderungan untuk keluar karyawan. Faktor *work family conflict* ditemukan memiliki korelasi dengan kecenderungan untuk keluar oleh Haar (2004) dan Karatepe dan Kilic (2007). Penelitian oleh Carbery *et al* (2003) juga mendukung komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention*, ditambah dengan beberapa faktor lain, yaitu jenjang karir, persepsi pelanggaran kontrak secara psikologis, dan persepsi kompetensi manajemen. Karatepe dan Uludag (2007) menambahkan kelelahan emosional sebagai faktor yang berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan hasil prasurvei melalui wawancara dan pengisian kuesioner oleh karyawan hotel, ditemukan bahwa faktor kepuasan kerja dan komitmen organisasi diindikasikan menjadi penyebab tingginya tingkat kecenderungan untuk keluar pada karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta.

Industri perhotelan merupakan industri yang berorientasi kepada orang. Untuk bisa sukses dan mencapai pasar yang kompetitif, pihak hotel penting untuk memperhatikan perasaan karyawan saat bekerja dan apa yang diinginkan oleh karyawan. Menurut Tery, Zhang, dan Baum (2001) jumlah usaha yang karyawan keluarkan untuk memenuhi tujuan perusahaan berdasarkan pada keyakinan karyawan bahwa usaha tersebut akan berpengaruh pada kepuasan kebutuhan pribadi dan keinginannya. Mengelola karyawan dengan baik penting dilakukan untuk menjaga kepuasan kerja karyawan karena akan memberikan

dampak ke perusahaan. Salah satu dampak yang kemungkinan besar muncul karena rendahnya kepuasan kerja adalah *turnover intention*.

Javed, *et al* (2014) mengemukakan bahwa ketika karyawan merasa senang dengan pekerjaan mereka maka rasio *turnover* perusahaan akan berkurang dan jika karyawan tidak diberikan haknya ketika karyawan tidak menunjukkan perasaan puas maka *turnover intention* akan meningkat. Jang dan George (2012) memberikan saran kepada *Human Resource Management* agar dapat meningkatkan kepuasan kerja guna menurunkan *turnover* karyawan hotel.

Menurut Tsai dan Huang (2008) ada lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja, yaitu *satisfaction with supervisors*, *satisfaction with co-workers*, *satisfaction with pay*, *satisfaction with promotion*, dan *satisfaction with work itself*. Hasil prasurvei melalui wawancara dengan manajer HRD dan beberapa karyawan hotel ditemukan beberapa kasus adanya ketidakpuasan karyawan hotel. Ada karyawan menyatakan bahwa timbal balik yang sepadan dengan apa yang ia kerjakan tidak didapatnya. Ia mengatakan pekerjaan yang sama di hotel lain bisa memperoleh gaji lebih tinggi dibandingkan tempat ia bekerja saat ini. Berdasarkan keterangan dari para manajer HRD/HRM hotel, rata-rata karyawan tidak puas dengan jabatan yang dimiliki karena tidak adanya promosi jabatan yang dilaksanakan di hotel. Hal ini juga yang kemudian membuat karyawan memiliki pertimbangan untuk keluar dan bekerja di hotel lain. Menurut para manajer, salah satu langkah cepat untuk naik jabatan di industri perhotelan adalah dengan pindah bekerja ke hotel lain. Seorang manajer HRD juga memberikan informasi bahwa ada atasan yang

dinilai seringkali menjadi seorang karyawan sebagai “anak emas” sehingga menimbulkan kecemburuhan dari karyawan lain dalam departemen yang sama. Pernyataan karyawan tersebut menggambarkan indikator kepuasan terhadap supervisor, yang mana karyawan merasa diperlakukan tidak adil.

Tarigan dan Ariani (2015) mengemukakan bahwa komitmen organisasi menjadi hal penting bagi peneliti dan perusahaan karena karyawan yang memiliki komitmen akan bisa untuk memastikan bahwa mereka akan tetap bekerja dan tinggal di perusahaan mereka saat ini. Komitmen organisasi pada karyawan dinilai memiliki efek yang signifikan terhadap *turnover intention* di industri perhotelan sebagai sektor bisnis pelayanan. Menurut Kuruüzüm, Ipekçi dan Irmak (2009) karyawan merupakan pihak pertama yang menemui *customer* hotel, komitmen organisasi yang memengaruhi perilaku karyawan memiliki peran penting dalam industri pelayanan. Industri perhotelan sangat penting untuk mengembangkan praktik dan kebijakan *Human Resource Management* yang efisien yang memungkinkan untuk melakukan rekrutmen, seleksi, dan mempertahankan karyawan yang berkompeten yang dapat berkontribusi untuk mencapai tujuan perusahaan (Cheng *et al*, 1998).

Berdasarkan informasi dari beberapa manajer HRD/HRM hotel, rata-rata karyawan hotel tidak memiliki jangka waktu bekerja yang lama. Masa bekerja karyawan hotel rata-rata berkisar antara 3 bulan hingga 2 tahun. Salah satu contoh kasus yang ditemukan adalah posisi manajer HRD sebuah hotel telah berganti sebanyak 3 kali hanya dalam kurun waktu 2 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen keberlanjutan yang dimiliki karyawan hotel

rendah. Seorang karyawan lain menyatakan bahwa komitmen organisasi yang ia miliki rendah dikarenakan tidak adanya *win win solution* yang diberikan oleh pihak hotel. Pernyataan karyawan tersebut menunjukkan rendahnya komitmen normatif. Seorang manajer HRD juga menyampaikan bahwa biasanya jika karyawan sulit beradaptasi untuk menjadi bagian dari hotel, maka masa bekerjanya tidak akan lama. Kurangnya rasa memiliki terhadap hotel tempat bekerja menunjukkan rendahnya komitmen afektif yang dimiliki karyawan.

Turnover karyawan di industri perhotelan merupakan salah satu masalah serius yang dapat menurunkan produktifitas dan menimbulkan biaya-biaya. Semakin tingginya tingkat persaingan di industri perhotelan juga memaksa hotel-hotel untuk terus meningkatkan kinerjanya untuk dapat bersaing dengan hotel-hotel lain. Oleh karena itu peneliti memandang perlu dilakukan penelitian untuk membuktikan secara empiris tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis dapat mengidentifikasi beberapa permasalahan, antara lain:

1. *Turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta tinggi.
2. *Turnover* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta tinggi.

3. Karyawan merasa tidak puas dengan tidak adanya promosi jabatan di hotel.
4. Beberapa karyawan merasa gaji yang didapat lebih kecil dibandingkan dengan gaji pekerjaan serupa di hotel bintang lain.
5. Beberapa karyawan merasa adanya perilaku tidak adil dari atasan.
6. Beberapa karyawan tidak merasa menjadi bagian dari hotel.
7. Karyawan tidak ingin menghabiskan karirnya di hotel tempat ia bekerja saat ini.
8. Karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaan dan mencari pekerjaan yang lebih baik di hotel lain.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi *turnover intention* karyawan. Penelitian sebelumnya menemukan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan, yaitu kepuasan kerja, komitmen organisasi, *work family conflict*, kelelahan emosional, jenjang karir, persepsi pelanggaran kontrak secara psikologis, dan persepsi kompetensi manajemen. Oleh karena itu pembatasan masalah dilakukan untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan menjadikan penelitian ini lebih terarah. Peneliti membatasi permasalahan penelitian pada Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam dan lebih jelas pengaruh dari setiap variabel yang diteliti, yaitu:

1. Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta.
2. Pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta.
3. Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh lapisan yang berkepentingan, di antaranya adalah:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan berkaitan dengan kesempatan pengembangan karir dan dukungan rekan kerja untuk menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan hotel bintang di Yogyakarta.

2. Bagi Pihak Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi perusahaan yang menghadapi masalah serupa.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia secara riil khususnya yang menyangkut kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *turnover intention* karyawan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Pustaka

1. *Turnover Intention*

a. Definisi *Turnover Intention*

Menurut Dess dan Shaw (2001) ada dua jenis turnover *yaitu voluntary turnover* dan *involuntary turnover*. Ketika perusahaan melakukan pemutusan kerja pada karyawan maka disebut sebagai *involuntary turnover*, sedangkan jika karyawan memutuskan untuk meninggalkan pekerjaan karena keinginannya maka disebut *voluntary turnover*. Menurut Tett dan Meyer (1993) *turnover intention* merupakan sebuah keinginan untuk meninggalkan suatu organisasi. *Turnover intention* mengukur keputusan meninggalkan perusahaan atau departemen. Johnston, Parasuraman, Futrell dan Sager (1988) menyatakan bahwa *turnover intention* merupakan akar dari *turnover* yang sesungguhnya. Kata ‘*intention*’ merupakan faktor keluar dari pekerjaan yang sesungguhnya (Long, Thean, Ismail dan Jusoh, 2012).

b. Indikator *Turnover Intention*

Michaels dan Spector (1982) menyebutkan ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *turnover intention*, yaitu:

1) *Thinking of quitting*

Berdasarkan Michaels dan Spector (1982), tingginya intensitas karyawan mempertimbangkan untuk keluar dari pekerjaannya saat

ini dapat menjadi alat ukur *turnover intention*. Semakin sering karyawan memikirkan untuk keluar dari pekerjaannya saat ini mengindikasikan tingginya *turnover intention*.

2) *Intention to quit*

Keinginan untuk keluar menunjukkan adanya hasrat dari karyawan untuk keluar dari pekerjaan yang dimilikinya saat ini. Semakin besar hasrat karyawan untuk keluar dari pekerjaan yang dimilikinya saat ini menandakan adanya *turnover intention*.

3) *Intention to search for alternatives*

Karyawan yang berkeinginan untuk mencari alternatif pekerjaan lain menandakan adanya keinginan untuk keluar dari pekerjaan yang dimilikinya saat ini. Mencari alternatif pekerjaan lain menunjukkan bahwa karyawan memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan baru yang lebih menarik dari pekerjaannya saat ini.

c. Faktor-faktor yang Memengaruhi *Turnover Intention*

Iversoon dan Deery (1997) menyatakan ada lima faktor yang dapat memengaruhi *turnover intention* karyawan. Lima faktor tersebut adalah *structural variables*, *pre – entry variables*, *environmental variables*, *union variables*, dan *employee orientation*.

1) *Structural Variables*

Variabel struktural terkait dengan kondisi pekerjaan, baik faktor organisasi maupun faktor terkait pekerjaan. Variabel ini meliputi *co-*

worker and supervisory support, routinisation and distributive justice. Variabel ini juga terdiri dari faktor-faktor stress kerja yaitu *role ambiguity, role conflict, work overload, dan resource inadequacy.*

2) *Pre-entry Variables*

Variabel ini terdiri dari sifat kepribadian yang positif dan negatif. Karyawan yang merasakan senang secara umum terhadap pekerjaannya memiliki sifat yang positif, sedangkan karyawan yang mengalami ketidaknyamanan memiliki perasaan yang negatif.

3) *Environmental Variables*

Variabel lingkungan berhubungan dengan faktor-faktor di luar kondisi pekerjaan. Variabel ini meliputi kesempatan kerja yang tersedia di luar, budaya *turnover*, dan tanggung jawab keluarga yang dimiliki. Variabel lingkungan memiliki efek positif pada *intention to leave*, yang mana semakin tinggi pengaruh variabel lingkungan maka semakin tinggi tingkat keinginan untuk meninggalkan pekerjaan.

4) *Union Variables*

Variabel serikat berkaitan dengan apakah karyawan merupakan anggota dari serikat pekerja. Semakin loyal karyawan terhadap serikat pekerja maka akan semakin rendah tingkat *intention to leave* yang dimiliki oleh karyawan.

5) *Employee Orientation*

Berkaitan dengan respon afektif seperti *job satisfaction*, *organizational commitment*, dan *job search* yang merupakan hasil dari *structural*, *pre – entry*, *environmental*, dan *union variables*.

d. Faktor-faktor yang Dipengaruhi *Turnover Intention*

Tingkat *turnover* yang tinggi akan berakhir pada keputusan nyata karyawan untuk keluar dari pekerjaan yang dimilikinya saat ini. Hinkin dan Tracey (2006) menyatakan ada lima faktor yang dipengaruhi oleh *turnover*, yaitu:

1) *Predeparture*

Predeparture cost merupakan faktor pertama yang muncul ketika karyawan memberikan pemberitahuan akan keluar. Manajemen akan menyiapkan dan melaksanakan *exit interviews* untuk dapat memperoleh informasi alasan keluarnya karyawan. Pengurusan administrasi juga akan menyita waktu manajemen organisasi. Biaya lain yang juga dikeluarkan adalah uang pesangon untuk karyawan yang keluar.

2) *Recruitment*

Keluarnya karyawan dari organisasi mengakibatkan dibutuhkannya proses rekrutmen untuk mencari karyawan baru. Proses rekrutmen menimbulkan biaya berupa biaya promosi, iklan, dan sumber rekrutmen. Di sisi aktivitas administrasi juga akan menimbulkan biaya seperti membuat pengumuman persyaratan

rekrutmen, melakukan peninjauan portofolio calon karyawan, dan hal-hal administratif lainnya.

3) *Selection*

Proses seleksi karyawan melibatkan beberapa langkah dan dapat menjadi bagian yang mengeluarkan biaya paling tinggi dari bagian *replacement process* lainnya. Biaya tinggi muncul dari wawancara, pengecekan latar belakang dan referensi calon karyawan, serta biaya perjalanan. Waktu dari pihak yang berkaitan juga menjadi biaya.

4) *Orientation and Training*

Karyawan baru akan memerlukan pelatihan baik formal maupun informal untuk memahami prosedur yang ada di perusahaan. Perusahaan biasanya mengadakan pelatihan ekstensif untuk memperkenalkan perusahaan, departemen, dan pekerjaan karyawan baru. Perkenalan dan pelatihan karyawan baru menimbulkan biaya termasuk waktu dari pihak yang terlibat.

5) *Productivity Loss*

Kerugian produktifitas merupakan hal yang paling sulit untuk diukur dan dipantau. Produktifitas bisa berkurang melalui empat jalan, yang pertama adalah menurunnya produktifitas dari karyawan yang akan meninggalkan pekerjaannya. Kedua, karyawan baru akan membutuhkan waktu untuk belajar dan menyesuaikan diri dengan pekerjaan baru sehingga produktifitasnya tidak setinggi karyawan

sebelumnya. Ketiga, berkurangnya produktifitas dari supervisor atau kelompok yang mendampingi karyawan baru. Keempat, kemungkinan adanya *opportunity cost* akibat lowongan pekerjaan. Kehilangan karyawan potensial ke perusahaan kompetitor juga merupakan kerugian yang menjadi konsekuensi *turnover*.

2. Kepuasan Kerja

a. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan pekerja atau karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yaitu merasa senang atau tidak senang, sebagai hasil penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya (Locke dan Dunnette, 1976). Herzberg (2005) menyatakan bahwa istilah kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.

b. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Tsai dan Huang (2008) ada lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan, yaitu:

1) *Satisfaction with supervisors*

Kepuasan terhadap supervisor diukur dengan melihat sikap dan perilaku supervisor yang diharapkan oleh karyawan. Sikap dan perilaku tersebut seperti apakah supervisor mengambil untuk membantu karyawan, memperhatikan harapan karyawan, serta adil tidaknya supervisor dalam memperlakukan karyawannya. Bantuan

teknis dan dukungan sosial dari atasan merupakan hal yang dapat memengaruhi kepuasan karyawan terhadap atasannya.

2) *Satisfaction with co-workers*

Kepuasan terhadap rekan kerja diukur dengan kepuasan interaksi karyawan dengan rekan kerjanya, juga sikap dan perilaku rekan kerja yang diharapkan oleh karyawan.

3) *Satisfaction with pay*

Kepuasan terhadap gaji diukur dengan melihat kesesuaian harapan dari karyawan terhadap gaji yang diberikan juga perbandingan dengan gaji yang ditawarkan oleh perusahaan lain.

4) *Satisfaction with promotion*

Kepuasan terhadap promosi diukur dengan melihat apakah organisasi tempat karyawan bekerja memberikan peluang promosi jabatan yang menunjang karir karyawan. Karyawan yang menginginkan jenjang karir yang semakin baik akan sangat memperhatikan adanya promosi di tempat ia bekerja.

5) *Satisfaction with work itself*

Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri diukur dengan melihat kepuasan karyawan dengan pekerjaan yang dimilikinya saat ini. Kepuasan ini terkait dengan tanggung jawab, ketertarikan, dan perkembangan pekerjaan.

c. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Yang (2010) ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan di industri perhotelan, yaitu:

1) *Work stress*

Stress kerja muncul karena adanya peran ganda yang kemudian mengarah pada pekerjaan yang tidak jelas, mengurangi kreativitas individu, dan memperburuk kecendurungan akan depresi. Stress kerja menghalangi adanya kepuasan kerja.

2) *Burnout*

Burnout merupakan sindrom atau keadaan fisik, emosional, kelelahan mental yang muncul sebagai respon terhadap stresor organisasi yang kronis.

3) *Socialization*

Sosialisasi merupakan proses seorang individu mengapresiasi nilai-nilai, kemampuan, perilaku yang diharapkan, dan pengetahuan sosial. Proses tersebut berakhir pada keputusan individu mengambil peran dalam organisasi dan berpartisipasi sebagai bagian dari organisasi. Sosialisasi menjadi faktor yang signifikan dan memiliki korelasi positif dengan kepuasan kerja.

4) *Work otonomy*

Otonomi kerja merupakan salah satu reward yang termasuk dalam *psychological reward*. Semakin baik *psychological reward*

yang diberikan kepada karyawan akan berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan kerja karyawan.

d. Faktor-faktor yang Dipengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Albattat dan Som (2013) kepuasan kerja karyawan dapat memberi efek secara negatif dan positif. Kepuasan kerja memberi efek positif ketika kepuasan kerja tersebut tercapai, sedangkan efek negatif akan muncul ketika kepuasan kerja tidak tercapai. Efek positif dari kepuasan kerja adalah *employee retention* dan efek negatif dari kepuasan kerja adalah *turnover intention*.

1) *Employee retention*

Sektor perhotelan dan pariwisata merupakan sektor yang sangat bergantung pada tenaga kerjanya karena merupakan industri pelayanan. Kepuasan kerja merupakan faktor yang berpengaruh untuk dapat mempertahankan karyawan tetap bekerja pada perusahaan. Kepuasan kerja karyawan yang baik akan memberikan dampak karyawan tetap bekerja pada pekerjaannya saat ini atau *employee retention*. *Employee retention* penting karena menurut penelitian sebelumnya Fong-ming, 2008; Richardson & Butler, 2011 dalam Albattat dan Som (2013) mengungkapkan bahwa relasi yang kuat antara kepuasan kerja dan *employee retention* akan secara langsung berdampak pada kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.

2) *Turnover intention*

Adanya ketidakpuasan karyawan mengarahkan karyawan mempertimbangkan untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini lalu melakukan evaluasi pengorbanan yang mungkin timbul jika ia pindah ke pekerjaan lain. *Turnover intention* akan memengaruhi karyawan untuk membuat perbandingan antara pekerjaannya saat ini dan pekerjaannya di masa mendatang. Puncak dari adanya *turnover intention* adalah adanya keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini atau *actual turnover*.

3. Komitmen Organisasi

a. Definisi Komitmen Organisasi

Tarigan dan Ariani (2015) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai sikap stabil yang merefleksikan respon afektif umum kepada organisasi secara keseluruhan. Mowday Porter, dan Steers (2013) menggambarkan komitmen sebagai kekuatan yang relatif dari identifikasi dan keterlibatan individu pada suatu organisasi.

b. Indikator Komitmen Organisasi

Allen dan Meyer (1990) membangun sebuah konsep komitmen organisasi dengan tiga indikator, yaitu:

1) *Affective commitment*

Karyawan dengan komitmen afektif akan tetap pada posisi pekerjaannya karena mereka menginginkannya. Pengalaman kerja memiliki pengaruh pada komitmen afektif. Pengalaman kerja akan

memenuhi kebutuhan psikologis karyawan untuk merasa nyaman di dalam organisasi dan kompeten dengan peran kerjanya. Karyawan dengan komitmen afektif memiliki kecenderungan yang rendah untuk meninggalkan pekerjaannya karena komitmen ini muncul dari pengalaman kerja. (Meyer dan Allen, 1987).

2) *Continuance commitment*

Karyawan dengan komitmen berkelanjutan akan tetap pada posisi pekerjaannya karena mereka menghindari adanya kerugian yang mungkin terjadi dan masih membutuhkan pekerjaannya saat ini. Komitmen berkelanjutan memiliki dua faktor yaitu besarnya jumlah investasi individu yang dibuat dan perasaan kurangnya alternatif pekerjaan lain (Allen dan Meyer, 1990).

3) *Normative commitment*

Karyawan dengan komitmen normatif akan tetap pada posisi pekerjaannya karena mereka merasa harus melakukannya. Menurut Wiener (1982) komitmen normatif merupakan dampak dari pengalaman individu baik yang berhubungan dengan keluarga maupun sosialisasi budaya dan mengikuti sosialisasi organisasi.

c. Faktor-faktor yang Memengaruhi Komitmen Organisasi

Mowday, *et al* (2013) membahas empat faktor yang memengaruhi komitmen organisasi. Empat faktor tersebut adalah *personal characteristics, job or role related characteristics, work experiences, dan structural characteristics*. Maxwell dan Steele (2003) juga

membahas faktor *job or role related characteristics* dan *work experiences* dalam penelitiannya.

1) *Personal characteristics*

Karakteristik personal mencakup usia, masa jabatan, tingkat pendidikan, *gender*, suku bangsa, dan bermacam faktor personal. Faktor usia dan masa jabatan memengaruhi komitmen secara positif. Semakin tinggi usia dan masa jabatan seorang karyawan maka semakin tinggi tingkat komitmen yang dimiliki. Tingkat pendidikan karyawan berpengaruh secara negatif. Semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan maka semakin tinggi ekspektasi individu terhadap organisasi sehingga sulit untuk bertemu di satu titik. Beberapa penelitian sebelumnya telah menemukan bahwa karyawan perempuan akan cenderung memiliki tingkat komitmen lebih tinggi dibanding karyawan laki-laki. Pada umumnya perempuan memiliki tantangan lebih berat untuk mendapatkan suatu pekerjaan sehingga ketika bekerja komitmen yang dimiliki tinggi. Faktor-faktor personal yang telah diteliti berpengaruh terhadap komitmen diantaranya adalah motivasi untuk mencapai sesuatu, pemahaman terhadap kompetensi, dan tingginya kebutuhan.

2) *Job or role related characteristics*

Kunci dari karakteristik pekerjaan dan peran adalah jangkauan pekerjaan, konflik peran, dan peran ganda. Jangkauan pekerjaan yang memberikan tantangan yang tidak menimbulkan beban kerja

berlebih merupakan hal penting untuk mendorong komitmen. Menghindari peran konflik dan peran ganda merupakan hal penting untuk menghasilkan komitmen.

3) *Work experiences*

Aspek dari pengalaman kerja adalah *rewards*, *organisational dependability*, *employee importance*, dan *social involvement*. *Rewards* yang dimaksud dapat berupa gaji yang diberikan sesuai dengan tingginya level pekerjaan yang dimiliki. Manajer yang merasa karyawannya mengikuti ketertarikan yang sama dan merasa penting bagi organisasi akan meningkatkan komitmen. Kerja sama dan kepercayaan antar karyawan akan membuat atmosfer tingginya komitmen. Kesempatan untuk ikut serta dalam kegiatan sosial melalui pekerjaan juga memengaruhi tingkat komitmen.

4) *Structural characteristics*

Struktural karakteristik yang berkaitan dengan komitmen organisasi meliputi *formalization*, *functionel dependence*, dan *decentralization*. Karyawan dengan pengalaman desentralisasi yang lebih baik, memiliki ketergantungan yang lebih besar pada pekerjaan dari rekannya, dan lebih besar formalitas dari peraturan tertulis dan prosedur merasa lebih berkomitmen pada organisasi.

d. Faktor-faktor yang Dipengaruhi Komitmen Organisasi

Menurut Maxwell dan Steele (2003) komitmen organisasi yang dikelola dengan baik akan berdampak pada adopsi norma dan tujuan

organisasi dan kinerja karyawan. Mathieu dan Zajac (1990) menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dan keputusan untuk penguduran diri.

1) *Adoption of the organization's norms and goals*

Di industri perhotelan adopsi norma dan tujuan organisasi oleh karyawan merupakan hal penting mengingat industri perhotelan adalah industri pada bidang jasa sehingga peran karyawan sangat penting. Ketika karyawan bekerja mengikuti norma dan perilaku standar pelayanan pekerjaan akan menjadi *cost-effective* dan terarah menuju tujuan organisasi.

2) *Job performance*

Kinerja karyawan dengan komitmen organisasi yang kuat akan cenderung meningkat. Kinerja ini dapat dilihat dari ketekunan dalam menyelesaikan pekerjaan dan mencapai tujuan, meningkatkan kualitas pelayanan, dapat menerima perubahan, dan dapat menerima tugas pekerjaan tambahan.

3) *Withdrawal Behaviors*

Withdrawal behaviors ini meliputi *peceived job alternatives, intention to search job altrenatives, intention to leave, attendance, lateness, dan turnover*. Penelitian oleh Mathieu dan Jazac (1990) menemukan bahwa komitmen organisasi memiliki korelasi yang besar dengan keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan dan keinginan untuk keluar dari pekerjaan. Berdasarkan Michaels dan

Spector (1982), dua hal tersebut merupakan indikator dari kecenderungan untuk keluar. Komitmen organisasi juga memengaruhi tingkat kehadiran dan keterlambatan karyawan. Konsekuensi terbesar dari komitmen organisasi menurut Mathieu dan Jazac (1990) adalah *turnover*. Jika karyawan memiliki tingkat komitmen organisasi yang tinggi maka tingkat *turnover* akan menjadi lebih rendah.

B. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Albattat dan Som (2013) dengan judul *Employee Dissatisfaction and Turnover Crises in the Malaysian Hospitality Industry*. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya ketidakpuasan dapat mengarah pada *turnover intention* yang kemudian dapat menjadi *actual turnover* oleh karyawan hotel di Malaysia.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Kim, Im, dan Hwang (2015) dengan judul *The Effects of Mentoring on Role Stress, Job Attitude, and Turnover Intention in The Hotel Industry*. Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi yang termasuk dalam *job attitude* memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel di Korea Selatan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Lee, Huang, dan Zhao (2012) dengan judul *A Study On Factors Affecting Turnover Intention of Hotel Employees*. Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja memengaruhi tingkat *turnover intention* karyawan hotel melalui komitmen organisasi.

Komitmen organisasi memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan hotel di Taiwan.

C. Kerangka Pikir

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah akan cenderung memiliki tingkat *turnover intention* yang tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer HRD dan beberapa karyawan hotel, diketahui bahwa umumnya karyawan keluar dari pekerjaannya karena tidak puas dengan gaji dan jabatannya. Menurut Indartono dan Chen (2011) karyawan yang tidak puas terhadap gaji yang ia terima akan membandingkan gaji dan pekerjaan yang diterima dan dimiliki oleh orang lain. Menurut Lam, *et al* (2001) promosi berkaitan dengan gaji dan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, tidak adanya promosi yang berarti semakin kecilnya kemungkinan kenaikan gaji akan menurunkan tingkat kepuasan kerja. Adanya ketidakpuasan akan menimbulkan karyawan mencari pembanding perusahaan lain. Hal ini kemudian berakibat munculnya keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini atau *intention to quit*.

Tidak adanya promosi jabatan yang diharapkan karyawan membuat karyawan mencari alternatif pekerjaan di tempat lain untuk dapat memperoleh jabatan lebih tinggi. Menurut beberapa manajer HRD Hotel Bintang 3 di Yogyakarta, karyawan yang keluar dari pekerjaannya kemudian memperoleh pekerjaan dengan jabatan lebih tinggi di hotel lain.

Seorang manajer hotel juga menyatakan bahwa salah satu cara paling cepat untuk naik jabatan adalah dengan keluar dari pekerjaan dan mencari pekerjaan di hotel lain.

Hasil wawancara juga menemukan adanya karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Karyawan membandingkan pekerjaannya dan hasil yang ia dapat dengan hal yang sama di hotel lain. Tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan dirasa tidak sebanding dengan hak yang diterima oleh karyawan. Hal ini kemudian menyebabkan munculnya pikiran atau pertimbangan dari karyawan untuk keluar dari pekerjaannya saat ini.

Penelitian oleh Albattat dan Som (2013) menemukan bahwa adanya ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan munculnya kecenderungan untuk keluar yang mana akan mengarah pada *actual turnover* dan karyawan meninggalkan pekerjaannya saat ini. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin rendah tingkat kecenderungan untuk keluar yang dimiliki. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya saat ini akan cenderung untuk bertahan dan terus melanjutkan pekerjaan tersebut.

2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention*

Allen dan Meyer (1990) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi akan semakin rendah kecenderungannya untuk keluar. Beberapa manajer hotel di Yogyakarta mengatakan bahwa rata-rata karyawan hotel hanya bekerja selama beberapa bulan hingga paling lama dua tahun lalu akan keluar dari pekerjaannya. Berdasarkan pernyataan

tersebut maka karyawan hotel yang memiliki tingkat *continuance commitment* rendah memiliki tingkat kecenderungan untuk keluar yang tinggi.

Hasil prasurvei wawancara juga menemukan seorang karyawan yang menyatakan bahwa ia merasa nyaman dan menjadi bagian dari keluarga di hotel tempat ia bekerja, sehingga ia enggan untuk mencari pekerjaan lain. Di sisi lain, seorang manajer mengatakan bahwa ada peristiwa karyawan kesulitan dan tidak bisa membaur dengan karyawan lain, serta tidak merasa menjadi bagian dari hotel, sehingga karyawan tersebut memutuskan untuk keluar dari pekerjaan dalam waktu yang sangat singkat. Tingkat *affective commitment* yang rendah cenderung membuat karyawan mempertimbangkan untuk keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan lain. Sesuai dengan hasil penelitian Meyer, Stanley, Herscovitch, dan Topolnytsky (2002) yang menemukan bahwa *affective commitment* memiliki korelasi negatif paling kuat dengan *turnover* dibandingkan dengan *continuance commitment* dan *normative commitment*.

Tingkat komitmen rendah yang dimiliki oleh karyawan hotel di Yogyakarta mengarah pada munculnya kecenderungan untuk keluar. Karyawan dengan komitmen rendah enggan untuk tinggal dan menghabiskan karirnya untuk bekerja di satu hotel. Jika komitmen yang dimiliki karyawan hotel kuat maka karyawan akan cenderung lebih memilih untuk terus melanjutkan karirnya di tempat ia bekerja saat ini.

Karyawan yang memiliki tingkat komitmen organisasi tinggi akan cenderung memiliki keinginan yang rendah bahkan tidak ada untuk meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja saat ini. Semakin tinggi komitmen organisasi karyawan maka akan semakin rendah keinginan untuk keluar dari pekerjaannya saat ini. Sesuai dengan penelitian Lee, Huang, dan Zhao (2012) yang menemukan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kecenderungan untuk keluar karyawan.

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

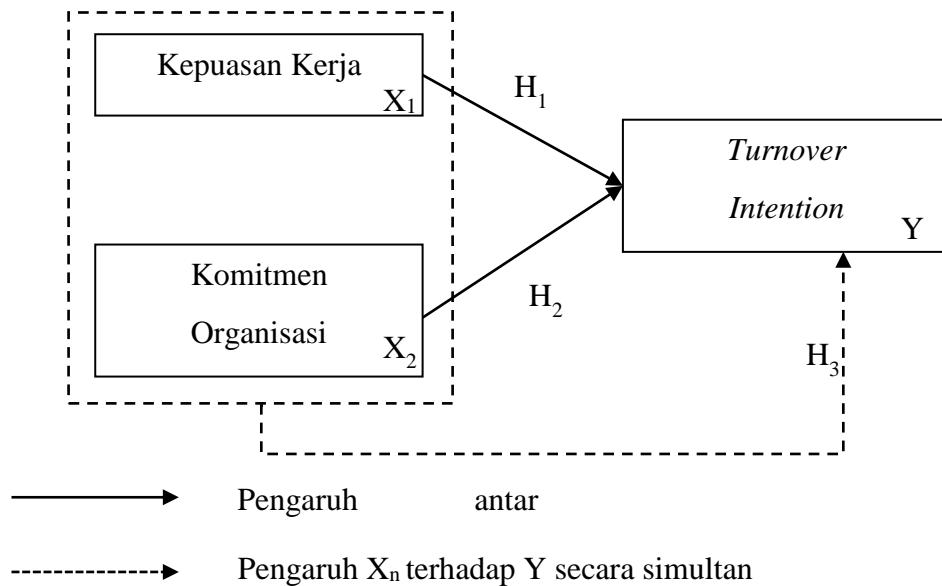
Karyawan yang puas dengan pekerjaannya dan memiliki ikatan komitmen yang kuat dapat membuat karyawan memilih untuk tinggal dan melanjutkan pekerjaannya saat ini. Ketika karyawan memiliki tingkat kepuasan tinggi, juga tingkat komitmen yang tinggi, maka akan semakin mengurangi bahkan meniadakan tingkat kecenderungan untuk keluar yang dimiliki karyawan.

Penelitian Kim, et. al (2015) serta Michael dan Spector (1982) menemukan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kecenderungan untuk keluar. Penelitian oleh Kim, *et al* (2015) menemukan bahwa mentoring karyawan akan berdampak positif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kemudian kepuasan kerja dan komitmen organisasi memberi dampak pada *turnover* karyawan. Penelitian oleh Michaels dan Spector (1982)

menemukan bahwa penerimaan karakteristik pekerjaan, pertimbangan kepemimpinan, dan umur memengaruhi kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh ekspektasi karyawan sebelum bekerja. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi kemudian memengaruhi kecenderungan untuk keluar yang kemudian berakhir ke *turnover*.

Karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta yang memiliki tingkat kepuasan kerja dan tingkat komitmen organisasi yang tinggi akan memiliki kecenderungan untuk keluar dari pekerjaannya lebih kecil dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi rendah.

D. Paradigma Penelitian



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Keterangan:

Y : Variabel terikat (*Dependent Variable*)

X_n : Variabel bebas (*Independent Variable*)

H₁ : Kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*

H₂ : Komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention*

H₃ : Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention*

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan hasil kajian empiris dari berbagai penelitian sebelumnya, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H1: Kepuasan Kerja (X1) memiliki pengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* (Y)

H2: Komitmen Organisasi (X2) memiliki pengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* (Y)

H3: Kepuasan Kerja (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) memiliki pengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel memengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini terdapat variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen merupakan variabel yang akan memengaruhi variabel dependen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel bintang 3 yang berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data kuantitatif.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di 11 hotel bintang 3 berlokasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Januari 2018 hingga Mei 2018.

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menunjukkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang digunakan sebagai landasan untuk menjelaskan variabel tersebut. Secara operasional variabel terkait didefinisikan sebagai berikut:

1. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel yang memengaruhi.

a. *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta yang kemudian diberi simbol (Y). Menurut Tett dan Meyer (1993) *turnover intention* merupakan sebuah keinginan untuk meninggalkan suatu organisasi. *Turnover intention* karyawan dalam penelitian adalah keinginan karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta untuk keluar dari pekerjaan yang dimilikinya saat ini.

Michaels dan Spector (1982) memaparkan tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *turnover intention*, yaitu:

1) *Thinking of quitting*

Indikator ini merupakan pikiran yang dimiliki karyawan untuk keluar dari pekerjaan yang dimilikinya saat ini.

2) *Intention to quit*

Keinginan untuk keluar menunjukkan adanya hasrat dari karyawan untuk keluar dari pekerjaan yang dimilikinya saat ini.

3) *Intention to search for alternatives*

Perilaku karyawan mencari alternatif pekerjaan lain yang dirasa lebih baik dari pekerjaannya saat ini.

2. Variabel Independen (X)

Variabel independen merupakan variabel yang memengaruhi variabel dependen.

a. Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta

Kepuasan kerja adalah perasaan pekerja atau karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yaitu merasa senang atau tidak senang, sebagai hasil penilaian individu yang bersangkutan terhadap pekerjaannya (Locke dan Dunnette, 1976; Herzberg 2005). Menurut Tsai dan Huang (2008) ada lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan, yaitu:

1) *Satisfaction with supervisors*

Dilihat dari kepuasan karyawan terhadap bantuan secara teknis dan dukungan sosial yang diberikan oleh atasannya.

2) *Satisfaction with co-workers*

Kepuasan terhadap rekan kerja diukur dengan kepuasan interaksi karyawan dengan rekan kerjanya, juga sikap dan perilaku rekan kerja yang diharapkan oleh karyawan.

3) *Satisfaction with pay*

Kepuasan terhadap gaji diukur dengan melihat kesesuaian harapan dari karyawan terhadap gaji yang diberikan juga perbandingan dengan gaji yang ditawarkan oleh perusahaan lain.

4) *Satisfaction with promotion*

Dilihat dari kepuasan karyawan terhadap adanya kesempatan promosi jabatan yang diberikan oleh perusahaan.

5) *Satisfaction with work itself*

Kepuasan karyawan terkait dengan tanggung jawab, ketertarikan, dan perkembangan pekerjaan.

b. Komitmen Organisasi Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta

Mowday *et al* (2013) menggambarkan komitmen sebagai kekuatan yang relatif dari identifikasi dan keterlibatan individu pada suatu organisasi. Allen dan Meyer (1990) membangun sebuah konsep komitmen organisasi dengan tiga indikator, yaitu:

1) *Affective Commitment*

Komitmen afektif berkaitan dengan ikatan emosional dari karyawan terhadap perusahaannya.

2) *Continuance Commitment*

Komitmen berkelanjutan berkaitan dengan kerugian yang mungkin akan dihadapi oleh karyawan jika keluar dari pekerjaannya.

3) *Normative Commitment*

Komitmen normatif berkaitan dengan adanya perasaan wajib dari karyawan untuk tetap bekerja di perusahaannya saat ini.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh berdasarkan pengukuran secara langsung oleh peneliti dari sumbernya (subyek penelitian) (Mustafa, 2009). Data

primer yang dimaksud pada penelitian ini adalah data kuesioner yang dibagikan kepada karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta yang berperan sebagai responden penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain dan telah terdokumentasikan, sehingga peneliti tinggal menyalin data tersebut untuk kepentingan penelitiannya (Mustafa, 2009). Pada penelitian ini, data sekunder yang dimaksud berupa jurnal penelitian terdahulu, data-data yang diperoleh dari beberapa hotel bintang 3 di Yogyakarta, dan beberapa referensi lain.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015) 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. Altarawmneh dan Al-Kilani (2010) mengidikasikan bahwa karyawan hotel yang bekerja di hotel bintang 4 dan 5 memiliki kemungkinan lebih sedikit untuk keluar dari pekerjaannya dibandingkan dengan karyawan hotel pada bintang 1 hingga 3. Berdasarkan hasil penelitian Altarawmneh dan Al-Kilani (2010) serta hasil dari prasurvei melalui wawancara dan pengisian kuesioner maka penelitian ini menjadikan karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta sebagai objek penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan dari 66 hotel bintang 3 di Daerah Istimewa Yogyakarta yang terdaftar di Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia tahun 2017.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Kesimpulan yang ditarik dari sampel akan diberlakukan pada populasi, sehingga sampel yang akan digunakan harus memiliki sifat representatif.

Penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling* untuk menentukan sampel. Teknik *convenience sampling* dilakukan berdasarkan kemudahan aksesibilitas atau kedekatan peneliti dengan objek penelitian. Teknik tersebut digunakan terkait adanya keterbatasan informasi dan waktu, sehingga peneliti menentukan sampel berdasarkan hotel bintang 3 di Yogyakarta yang menerima proposal penelitian ini. Pengajuan proposal penelitian dilakukan ke 30 hotel bintang 3 di Yogyakarta dan memperoleh 11 hotel yang bersedia untuk menjadi sampel penelitian. Jumlah responden ditentukan menggunakan Hair *et al* dalam Wiyono (2011) yang menyatakan bahwa penentuan jumlah responden dapat melalui jumlah item pertanyaan pada kuesioner. Metode yang digunakan untuk menentukan responden adalah dengan mengalikan 5x jumlah item pertanyaan. Penggunaan metode tersebut dilakukan sehingga penelitian ini memiliki jumlah responden minimal sebanyak 155 sampel ($31 \text{ item} \times 5 = 155$). Dari kesebelas hotel yang menjadi sampel diperoleh data dari 231 responden, akan tetapi terdapat 17 data yang tidak lengkap pengisiannya sehingga tidak dapat digunakan. Oleh karena itu jumlah akhir responden pada penelitian ini adalah 214 responden.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner dalam penelitian berisi seperangkat pertanyaan yang merupakan penjabaran dari indikator-indikator dari variabel-variabel penelitian.

Kuesioner penelitian kemudian dibagikan kepada responden yang merupakan sampel penelitian untuk diisi dan memperoleh data. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, dengan demikian responden hanya perlu memberikan tanda *checklist* (✓) pada alternatif jawaban yang sudah tersedia sesuai dengan keadaan objek.

Penelitian ini menggunakan 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

Skor penilaian tersebut digunakan untuk pertanyaan yang positif, sedangkan untuk pertanyaan *reversed* penilaian yang digunakan adalah kebalikannya.

G. Instrumen Penelitian

Penelitian ini memperoleh data primer dengan menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner tersebut berisi variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, baik variabel dependen yaitu *turnover intention*, maupun variabel independen yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Kuesioner yang disajikan berisi 31 pertanyaan menyangkut seluruh variabel. Pertanyaan terkait dengan *turnover intention* berjumlah 3 pertanyaan diadopsi dari Michaels dan Spector (1982), 16 pertanyaan terkait kepuasan kerja diadopsi dari Tsai dan

Huang (2008), dan 12 pertanyaan terkait komitmen organisasi diadopsi dari Yucei (2012).

Tabel 7. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	No. Item	Sumber Instrumen
<i>Turnover Intention</i>	1. <i>Thinking of quitting</i>	1	Michael dan Spector (1982)
	2. <i>Intention to quit</i>	2	
	3. <i>Intention to search for alternatives</i>	3	
Kepuasan Kerja	1. <i>Satisfaction with supervisors</i>	1, 2, 3, 4	Tsai dan Huang (2008)
	2. <i>Satisfaction with co-workers</i>	5, 6, 7, 8	
	3. <i>Satisfaction with pay</i>	9, 10, 11	
	4. <i>Satisfaction with promotion</i>	12, 13	
	5. <i>Satisfaction with work itsel</i>	14, 15, 16	
Komitmen Organisasi	1. <i>Affective Commitment</i>	1, 2, 3, 4	Yucei (2012)
	2. <i>Continuance Commitment</i>	5, 6, 7, 8	
	3. <i>Normative Commitment</i>	9, 10, 11, 12	

H. Uji Instrumen Penelitian

Kuesioner sebagai instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian harus diuji terlebih dahulu. Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui bahwa instrumen yang disusun benar-benar baik. Hal ini penting karena baik atau tidaknya sebuah instrumen penelitian akan memengaruhi benar tidaknya data, juga menentukan kualitas dari hasil penelitian yang dilakukan. Uji instrumen penelitian ini adalah uji validitas dan uji realibitas.

1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2011) uji validitas dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik *Confirmatory*

Factor Analysis (CFA) sebagai uji validitas. CFA adalah analisis faktor untuk menguji unidimensionalitas atau apakah item-item yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah konstruk atau variabel. Tujuan CFA adalah untuk mengidentifikasi apakah item tiap indikator mempresentasikan variabel penelitian yang ada. CFA menguji apakah item-item pertanyaan dalam instrumen yang mewakili setiap indikator tersebut merupakan kesatuan atau unidimensionalitas. Hasil analisis *loading factor* CFA akan mengelompokkan masing-masing item ke dalam variabel masing-masing.

Tabel 8. Hasil Uji *Loading Factor* CFA

Rotated Factor Matrix^a		
	Factor	
	1	2
TurnoverIntention_1		-.607
TurnoverIntention_2		-.875
TurnoverIntention_3		-.525
KepuasanKerja_1	.703	
KepuasanKerja_2	.725	
KepuasanKerja_3	.619	
KepuasanKerja_4	.810	
KepuasanKerja_5	.574	
KepuasanKerja_6	.606	
KepuasanKerja_7	.602	
KepuasanKerja_8	.568	
KepuasanKerja_9	.556	
KepuasanKerja_10	.623	
KepuasanKerja_11	.555	
KepuasanKerja_12	.710	
KepuasanKerja_13	.583	
KepuasanKerja_14	.600	
KepuasanKerja_15	.520	
KepuasanKerja_16		-
KomitmenOrganisasi_1		.599
KomitmenOrganisasi_2		-
KomitmenOrganisasi_3		.524
KomitmenOrganisasi_4		.561
KomitmenOrganisasi_5		.532
KomitmenOrganisasi_6		.585

KomitmenOrganisasi_7	.766
KomitmenOrganisasi_8	-
KomitmenOrganisasi_9	.558
KomitmenOrganisasi_10	.663
KomitmenOrganisasi_11	-
KomitmenOrganisasi_12	.686

Extraction Method: Maximum Likelihood.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.
 a. Rotation converged in 5 iterations.

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Selanjutnya, tabel 8 merupakan hasil uji *factor loading* dari ketiga variabel yang diteliti. Uji ini digunakan untuk mengetahui bahwa masing-masing variabel telah mengelompok menjadi satu. Hal ini menunjukkan bahwa komponen-komponen tersebut merupakan suatu kesatuan alat ukur yang mengukur satu konstruk yang sama dan dapat memprediksi apa yang seharusnya diprediksi.

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa tidak semua item pernyataan dinyatakan valid dengan *loading factor* di atas 0.5. Item kepuasan kerja 16 dan item komitmen organisasi 2, 8, 11 dinyatakan gugur karena memiliki nilai *loading factor* di bawah 0.5. Pada uji *loading factor* ini diperoleh hasil adanya 4 pernyataan yang gugur dan 27 pernyataan yang valid. Selain uji CFA, selanjutnya akan dilakukan uji *convergent validity* dan *divergent validity* (Fornell dan Larcker, 1981).

a. *Convergent Validity*

Convergent validity digunakan untuk mengetahui apakah instrumen ukur pada suatu konstruk/variabel dapat dioperasikan pada konstruk/variabel lainnya yang secara teoritis seharusnya memiliki kesamaan/similar (konvergensi). *Convergent validity* diukur

berdasarkan *average variance extracted* (AVE). Nilai *convergent validity* diterima jika nilai AVE di atas 0.5 (Fornell dan Larcker, 1981).

Tabel 9. Hasil Uji Convergent Validity

Variabel	AVE	Keterangan
<i>Turnover Intention</i>	0.749	Valid
Kepuasan Kerja	0.502	Valid
Komitmen Organisasi	0.527	Valid

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

b. *Divergent Validity*

Divergent validity digunakan untuk mengetahui apakah antar konstruk saling tumpang tindih dan adanya kecenderungan mengukur hal yang sama atau tidak. Kecenderungan tersebut dilihat dari apakah tingkat korelasi antar variabel memiliki perbedaan atau tidak. *Divergent validity* diukur dengan nilai korelasi Pearson. Nilai korelasi harus kurang dari 0.85 agar konstruk/variabel yang diteliti valid (Campbell dan Fiske, 1959). Jika tingkat korelasinya terlalu tinggi dengan konstruk/variabel lain yang diteliti maka susunan konstruk/variabel dapat menjadi tidak valid.

Tabel 10. Hasil Uji Divergent Validity

Variabel	1	2	3
<i>Turnover Intention</i>	0,831		
Kepuasan Kerja	-0.581**	0,928	
Komitmen Organisasi	-0.614**	0,636**	0,888

Nilai Cronbach Alpha ditunjukkan pada nilai yang di cetak tebal

Nilai *discriminant validity* ditunjukkan pada nilai di sebelah kiri *Cronbach Alpha Value*

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

2. Uji Realibilitas

Ghozali (2011) menjelaskan bahwa realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dalam penelitian ini uji realibilitas yang digunakan adalah metode koefisien Cronbach Alpha. Suatu konstruk/variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60 (Ghozali, 2011). Nilai koefisien cronbach yang mendekati 1 menandakan realibilitas dengan konsistensi tinggi. Adapun kategorisasi angka skala realibilitas yaitu:

- a. $0.80 - 1.00$ = Sangat Tinggi.
- b. $0.60 - 0.79$ = Tinggi
- c. $0.40 - 0.59$ = Sedang
- d. $0.20 - 0.39$ = Rendah
- e. $0.00 - 0.19$ = Sangat Rendah

Berikut adalah hasil uji reliabilitas yang ditampilkan pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan	Kategorisasi
<i>Turnover Intention</i>	0.831	Reliabel	Sangat Tinggi
Kepuasan Kerja	0.928	Reliabel	Sangat Tinggi
Komitmen Organisasi	0.888	Reliabel	Sangat Tinggi

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

I. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu berupa *software* komputer yakni program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). SPSS adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk menganalisis sebuah data dengan teknik analisis statistik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian maksimum, dan minimum (Ghozali, 2011). Pada penelitian ini juga dilakukan kategorisasi jawaban tiap variabel yang diteliti. Berdasarkan rumus dari Azwar (2009) metode untuk pengkategorian data adalah sebagai berikut:

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

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum uji hipotesis, hal ini dilakukan agar penelitian tidak bias dan untuk menguji kesalahan model regresi yang digunakan dalam penelitian. Menurut Ghozali (2011) model regresi yang digunakan akan menunjukkan hubungan yang signifikan dan

representatif (*Best Linier Unbiased Estimator/BLUE*) apabila memenuhi asumsi dasar klasik regresi yaitu dengan lolos uji-uji sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini uji normalitas yang digunakan adalah uji *Kolmogrov Smirnov*. Hasil uji normalitas dikatakan normal jika nilai signifikan ≥ 0.05 atau $z_{\text{kolom}} < z_{\text{tabel}}$.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak (Ghozali, 2011). Uji ini digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antar dua variabel yang diidentifikasi secara teori sesuai dengan hasil observasi yang ada. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi kurang dari 0.05.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik sebaiknya tidak terjadi korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2011). Salah satu alat untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya serta nilai *Variance Inflation*

Factor (VIF). *Tolerance* mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel dependen lainnya. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* ≤ 0.10 atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ (Priyatno, 2013). Oleh karena itu untuk menghindari terjadinya multikolinearitas maka nilai *tolerance* harus ≥ 0.10 atau sama dengan nilai $VIF \leq 10$.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang jelas dan dapat dipercaya dari variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian dapat diambil suatu kesimpulan untuk menerima atau menolak hipotesis yang diajukan.

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi dalam statistika adalah salah satu metode untuk menentukan hubungan sebab-akibat antara satu variabel dengan variabel yang lain. Analisis regresi membantu memahami bagaimana nilai khas (*variable criteria*) berubah ketika salah satu variabel independen bervariasi sedangkan variabel independen lainnya tetap, juga mengeksplorasi bentuk hubungannya (Indartono, 2017). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penggunaan analisis regresi linier berganda ini dikarenakan terdapat satu variabel

dependen dan dua variabel indenpenden. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = C + \beta_1 X_1 + B_2 X_2 + R$$

Keterangan:

Variabel Dependen (Y) = *Turnover Intention*

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien Regresi

Variabel Independen (X_1) = Kepuasan Kerja

Variabel Independen (X_2) = Komitmen Organisasi

R = Residual

Untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen maka dilihat dari taraf signifikansinya dengan standar signifikansi 5%. Apabila tingkat signifikansinya yang diperoleh dari hasil lebih dari 5% maka hipotesis ditolak, jika hasil uji hipotesis berada di antara 0 – 5% maka hipotesis diterima. Regresi yang dihasilkan berpengaruh positif atau negatif dilihat melalui koefisien beta (β). Apabila koefisien beta memiliki tanda minus (-) berarti pengaruh yang dihasilkan adalah negatif, jika koefisien beta tidak memiliki tanda minus (-) maka arah pengaruh yang dihasilkan adalah positif (+) (Ghozali, 2011).

b. Uji Delta Koefisien Determinasi

Delta koefisien determinasi (ΔR^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Penggunaan delta koefisien determinasi menghasilkan nilai yang relatif kecil daripada 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 penelitian secara langsung. Semakin besar variasi data penelitian akan berdampakan 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.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini mengangkat hotel bintang 3 di Yogyakarta sebagai objek penelitian. Berdasarkan data dari PHRI Yogyakarta tahun 2018, jumlah hotel bintang 3 di Yogyakarta adalah 66 hotel termasuk 8 hotel yang masih dalam proses. Jumlah hotel bintang 3 di Yogyakarta merupakan jumlah hotel terbanyak dibandingkan dengan jumlah kelas hotel lainnya.

Sampel dalam penelitian ini adalah 11 hotel Bintang 3 di Yogyakarta. Jumlah ini diperoleh dengan teknik pengambilan sampel *convenience sampling* yang mana jumlah sampel ditentukan sesuai dengan hotel bintang 3 yang bersedia menjadi sampel dalam penelitian ini. Nama sebelas hotel bintang 3 yang bersedia menjadi sampel dalam penelitian ini dianonimkan karena adanya hotel yang tidak memberi izin untuk mencatatumkan namanya. Selanjutnya, kesebelas hotel tersebut akan disebut dengan Hotel A hingga Hotel K.

1. Hotel A

Hotel A merupakan hotel bintang 3 yang telah berdiri sejak tahun 1988 dengan bentuk wisma, yang kemudian direnovasi dan diubah menjadi hotel bintang 3. Hotel A menyediakan 65 kamar dengan 6 tipe kamar. Tipe kamar yang disediakan yaitu, tipe kamar *business*, tipe kamar *superior*, tipe kamar *deluxe*, tipe kamar *executive*, tipe kamar *moderate executive*, dan tipe kamar

family room. Di hotel ini terdapat 5 ruang pertemuan dengan kapasitas maksimal untuk 300 orang.

Karyawan yang bekerja di hotel ini berjumlah 48 karyawan. Jumlah divisi di hotel ini adalah 9 divisi yaitu divisi *administration and general*, divisi *human resource development*, divisi *house keeping*, divisi *food and beverage product*, divisi *food and beverage service*, divisi *front office*, divisi *marketing and sales*, divisi *engineering*, dan divisi *accounting*.

2. Hotel B

Hotel B merupakan hotel bintang 3 yang telah berdiri sejak tahun 2008. Hotel ini dimiliki oleh pemilik yang sama dengan hotel A. Hotel B mengusung tema hotel Jawa minimalis modern. Hotel B menyediakan 78 kamar dengan 3 tipe kamar. Tipe kamar yang disediakan adalah tipe kamar *standart*, tipe kamar *superior*, dan tipe kamar *suite*. Hotel ini menyediakan 5 tipe ruang pertemuan.

Jumlah karyawan yang bekerja di hotel B adalah 60 karyawan. Divisi yang ada di hotel ini berjumlah 9 divisi yaitu divisi *administration and general*, divisi *human resource development*, divisi *house keeping*, divisi *food and beverage product*, divisi *food and beverage service*, divisi *front office*, divisi *marketing and sales*, divisi *engineering*, dan divisi *accounting*.

3. Hotel C

Hotel C merupakan hotel yang telah berdiri sejak tahun 2013 dengan konsep minimalis modern. Hotel ini memiliki letak yang strategis yaitu dekat dengan Tugu Pal Yogyakarta . Hotel C menyediakan 138 kamar dengan 5 tipe

kamar. Tipe kamar yang disediakan adalah tipe kamar *executive*, tipe kamar *deluxe*, tipe kamar *executive deluxe*, tipe kamar *junior*, dan tipe kamar *suite*.

Jumlah karyawan yang bekerja di hotel C adalah 100 karyawan. Divisi yang ada di hotel ini berjumlah 9 divisi yaitu divisi *administration and general*, divisi *human resource development*, divisi *house keeping*, divisi *food and beverage product*, divisi *food and beverage service*, divisi *front office*, divisi *marketing and sales*, divisi *engineering*, dan divisi *accounting*.

4. Hotel D

Hotel D merupakan hotel yang berdiri sejak tahun 2012. Hotel ini terletak dekat dengan Tugu Pal Yogyakarta. Hotel D menyediakan 72 kamar dengan 4 tipe kamar. Tipe kamar yang disediakan oleh hotel D adalah tipe kamar *superior*, tipe kamar *deluxe*, tipe kamar *executive*, dan tipe kamar *suite*. Hotel D memiliki 7 ruang pertemuan dengan kapasitas maksimal 175 orang.

Jumlah karyawan yang bekerja di hotel D adalah 49 karyawan dengan jumlah divisi sebanyak 9 divisi. Divisi yang ada di hotel ini yaitu divisi *administration and general*, divisi *house keeping*, divisi *food and beverage product*, divisi *food and beverage service*, divisi *front office*, divisi *marketing and sales*, divisi *engineering*, divisi *accounting*, dan *security*.

5. Hotel E

Hotel E merupakan hotel yang berdiri pada tahun 2015. Hotel ini menyediakan 112 kamar dengan 3 tipe kamar. Tipe kamar yang disediakan

adalah tipe kamar *superior*, tipe kamar *deluxe*, dan tipe kamar *suite*. Hotel E memiliki 5 ruang pertemuan dengan kapasitas maksimal 90 pax.

Jumlah karyawan yang bekerja di hotel ini adalah 37 karyawan dengan 7 divisi. Divisi yang ada di hotel E adalah divisi *administration and general*, divisi *accounting*, divisi *house keeping*, divisi *food and beverage*, divisi *front office*, divisi *marketing and sales*, divisi *engineering*, divisi *accounting*, dan divisi *human resource development*.

6. Hotel F

Hotel F merupakan hotel yang berdiri dan beroperasi sejak tahun 2016. Hotel ini memberikan suasana bangunan klasik kolonial. Hotel F menyediakan 74 kamar dengan 3 tipe kamar. Tipe kamar yang disediakan adalah tipe kamar *deluxe*, tipe kamar *balcony*, dan tipe kamar *suite*.

Jumlah karyawan yang bekerja di hotel F berjumlah 54 karyawan dengan 9 divisi. Divisi yang ada di hotel ini adalah Divisi yang ada di hotel E adalah divisi *administration and general*, divisi *accounting*, divisi *house keeping*, divisi *food and beverage service*, divisi *food and beverage product*, divisi *front office*, divisi *marketing and sales*, divisi *engineering*, dan divisi *human resource development*.

7. Hotel G

Hotel G merupakan hotel yang berdiri sejak tahun 2014. Hotel ini memiliki bangunan yang cukup tinggi dengan 7 lantai. Hotel G menyediakan

90 kamar dengan 3 tipe kamar. Tipe kamar yang disediakan adalah tipe kamar *deluxe*, tipe kamar *deluxe executive*, dan tipe kamar *junior suite*.

Jumlah karyawan yang bekerja di hotel ini adalah 44 karyawan dengan 8 divisi. Divisi yang ada di hotel ini adalah divisi *administration and general*, divisi *human resource development*, divisi *house keeping*, divisi *food and beverage product*, divisi *food and beverage service*, divisi *front office*, divisi *marketing and sales*, dan divisi *engineering*.

8. Hotel H

Hotel H merupakan hotel yang telah berdiri sejak tahun 2009. Hotel ini memiliki konsep gaya penuh Romawi dengan ciri khas pilar-pilar marmer yang menjulang tinggi. Hotel H menyediakan 62 kamar dengan 4 tipe kamar. Tipe kamar yang disediakan adalah tipe kamar *president suite*, tipe kamar *superior*, tipe kamar *deluxe*, dan tipe kamar *executive*. Hotel H juga menyediakan 8 ruang pertemuan.

Jumlah karyawan yang bekerja di Hotel H adalah 58 karyawan dengan 9 divisi. Divisi yang ada di hotel ini adalah divisi *administration and general*, divisi *accounting*, divisi *human resource development*, divisi *house keeping*, divisi *food and beverage product*, divisi *food and beverage service*, divisi *front office*, divisi *marketing and sales*, dan divisi *engineering*.

9. Hotel I

Hotel I merupakan salah satu hotel, *resort*, vila sekelas bintang 3 yang telah berdiri sejak tahun 2016. Hotel I menyediakan 125 kamar dengan 7 tipe

kamar. Tipe kamar yang disediakan adalah tipe kamar *deluxe*, tipe kamar *executive room*, tipe kamar *premiere room*, tipe kamar *family room*, tipe kamar *family room lake view*, tipe kamar *suite*, dan tipe kamar *president room*. Hotel I juga menyediakan 6 ruang pertemuan dengan kapasitas maksimal 300 orang.

Jumlah karyawan yang bekerja di hotel ini berjumlah 74 karyawan dengan 9 divisi. Divisi yang ada di hotel ini adalah divisi *administration and general*, divisi *accounting*, divisi *human resource development*, divisi *house keeping*, divisi *food and beverage product*, divisi *food and beverage service*, divisi *front office*, divisi *marketing and sales*, dan divisi *engineering*.

10. Hotel J

Hotel J merupakan hotel yang telah berdiri sejak tahun 2015. Hotel ini mengusung konsep unsur seni dan budaya lokal. Hotel J menyediakan 101 kamar dengan 2 tipe kamar. Tipe kamar yang disediakan adalah tipe kamar *deluxe* dan tipe kamar *suite*. Hotel juga menyediakan 4 ruang pertemuan dan 1 pendopo dengan kapasitas maksimal 270 orang.

Jumlah karyawan yang bekerja di hotel ini adalah 52 karyawan dengan 9 divisi. Divisi yang ada di hotel ini adalah divisi *administration and general*, divisi *accounting*, divisi *human resource development*, divisi *house keeping*, divisi *food and beverage product*, divisi *food and beverage service*, divisi *front office*, divisi *marketing and sales*, dan divisi *engineering*.

11. Hotel K

Hotel K merupakan hotel bintang 3 yang telah berdiri sejak tahun 2012.

Hotel ini mengusung konsep *eco friendly*, terdapat banyak ornamen hiasan di hotel ini yang menggunakan barang bekas yang telah dipercantik. Hotel K menyediakan 150 kamar dengan tipe yang sama yaitu tipe *standart*. Hotel K juga menyediakan 2 ruang pertemuan dengan kapasitas 60 dan 100 orang.

Karyawan tetap yang bekerja di hotel K berjumlah 19 karyawan dengan 6 divisi. Untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja, Hotel K menggunakan jasa *outsource*. Divisi yang ada di Hotel K adalah divisi *administration and general*, divisi *sales*, divisi *engineering*, divisi *front office*, divisi *house keeping*, dan divisi *security*.

B. Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarluaskan angket kuesioner di 11 hotel bintang 3 yang terletak di Yogyakarta. Hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan disajikan sebagai berikut.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi analisis karakteristik responden Hotel Bintang 3 di Yogyakarta yang terdiri dari: nilai maksimal, nilai minimal, nilai tengah, dan standar deviasi serta kategorisasi jawaban tiap variabel yang diteliti untuk menggambarkan tanggapan karyawan

Hotel Bintang 3 di Yogyakarta dari instrumen penelitian. Pembahasan mengenai masing-masing analisis disajikan sebagai berikut.

a. Deskripsi Karakteristik Karyawan Hotel Bintang 3

1) Jenis Kelamin

Deskripsi karakteristik karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12. Karakteristik Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	129	60.3
Perempuan	85	39.7
Total	214	100.0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Tabel 12 menunjukkan bahwa karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 129 orang (60.3%) dan karyawan dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 85 orang (39.7%). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta didominasi oleh laki-laki, karena waktu kerja di perhotelan dengan sistem *shift* yang memerlukan jam kerja yang panjang. Di sisi lain perempuan, khususnya yang sudah menikah, tidak memiliki waktu untuk bekerja sebanyak yang dimiliki laki-laki.

2) Usia

Deskripsi karakteristik karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta berdasarkan usia disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 13. Karakteristik Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
17-20 Tahun	22	10.3
21-25 Tahun	88	41.1
26-30 Tahun	52	24.3
31-35 Tahun	24	11.2
36-40 Tahun	15	7.0
41-45 Tahun	6	2.8
≥ 46 Tahun	7	3.3
Jumlah	214	100.0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Tabel 13 menunjukkan bahwa karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta mayoritas berusia 21-25 tahun dengan persentase sebesar 41.1%. Posisi kedua adalah karyawan berusia 26-30 tahun dengan persentase 24.3%. Posisi ketiga adalah karyawan berusia 31-35 tahun dengan persentase 11.2%. Posisi keempat adalah karyawan berusia 17-20 tahun dengan persentase 10.3%. Posisi selanjutnya adalah karyawan berusia di atas 46 tahun dan karyawan berusia 41-45 tahun, dengan persentase masing-masing 3.3%, 2.8%. Karyawan bekerja di hotel bintang 3 didominasi oleh usia 21-25 tahun yang lebih aktif dan memiliki ketahanan untuk bekerja diperhotelan dengan jam kerja *shift* yang panjang dan beban kerja yang tinggi khususnya di hotel *budget*.

3) Pendidikan Terakhir

Deskripsi karakteristik karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 14. Karakteristik Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Percentase (%)
SD	1	0.5
SMP	2	0.9
SMA/SMK	107	50.0
DIPLOMA	77	36.0
S1	25	11.7
S2	1	0.5
S3	1	0.5
Total	214	100.0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Tabel 14 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta untuk jenjang pendidikan SD sebesar 0.5%, jenjang pendidikan SMP sebesar 0.9%, jenjang pendidikan SMA/SMK sebesar 50.0%, jenjang pendidikan diploma sebesar 36.0%, jenjang pendidikan S1 sebesar 11.7%, jenjang pendidikan S2 dan S3 masing-masing 0.5%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta mayoritas memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK.

4) Lama Bekerja

Deskripsi karakteristik karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 15. Karakteristik Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta Berdasarkan Lama Bekerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
1-2 Tahun	158	73.8
3-4 Tahun	33	15.4
5-6 Tahun	17	7.9
7-8 Tahun	5	2.3
9-10 Tahun	1	0.5
Total	214	100.0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Tabel 15 menunjukkan karyawan yang memiliki masa kerja 0-2 tahun sebesar 73.8%, karyawan yang memiliki masa kerja 3-4 tahun sebesar 15.4%, karyawan yang memiliki masa kerja 5-6 tahun sebesar 7.9%, karyawan yang memiliki masa kerja 7-8 tahun dan 9-10 masing-masing sebesar 2.3% dan 0.5%. Hal ini menunjukkan mayoritas karyawan hotel bintang 3 memiliki masa kerja 0-2 tahun disebabkan oleh sering terjadinya keluar-masuk karyawan.

5) Status Perkawinan

Deskripsi karakteristik karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta berdasarkan status perkawinan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 16. Karakteristik Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta Berdasarkan Status Perkawinan

Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase (%)
Lajang	116	54.2
Menikah	91	42.5
Cerai	7	3.3
Total	214	100.0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Tabel 16 menunjukkan bahwa karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta yang masih lajang atau belum berkeluarga sebanyak 115 orang dengan persentase sebesar 54.2%. Karyawan hotel bintang 3 di

Yogyakarta yang telah menikah sebanyak 90 orang dengan persentase sebesar 42.5%, dan yang memiliki status cerai sebanyak 7 dengan persentase sebesar 3.3%. Hal ini menunjukkan mayoritas karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta memiliki status lajang atau belum berkeluarga.

6) Hotel

Deskripsi karakteristik karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta berdasarkan status perkawinan disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 17. Karakteristik Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta Berdasarkan Hotel Tempat Bekerja

Hotel	Frekuensi	Percentase (%)
Hotel A	33	15.4
Hotel B	24	11.2
Hotel C	36	16.8
Hotel D	11	5.1
Hotel E	18	8.4
Hotel F	17	7.9
Hotel G	28	13.1
Hotel H	19	8.9
Hotel I	13	6.1
Hotel J	6	2.8
Hotel K	9	4.2
Total	214	100.0

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Tabel 17 menunjukkan jumlah karyawan yang menjadi sampel dari masing-masing hotel bintang 3 yang bersedia menjadi objek dalam penelitian ini.

b. Deskripsi Kategori Variabel

Deskripsi kategorisasi variabel menggambarkan tanggapan karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta mengenai pengaruh kepuasan

kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta. Data hasil penelitian dikategorikan dalam tiga kelompok yaitu, tinggi, sedang, dan rendah. Hasil kategorisasi disajikan sebagai berikut.

1) Kepuasan Kerja

Hasil analisis deskripsi pada variabel kepuasan kerja diperoleh nilai minimal sebesar 1 ; nilai maksimal sebesar 4; rata-rata (*mean*) sebesar 2.7860; dan standar deviasi atau simpangan baku sebesar 0.46286. Data kepuasan kerja kemudian dikategorikan dengan menggunakan skor rata-rata (M) dan simpangan baku (SD). Variabel kepuasan kerja karyawan terdiri dari 14 butir pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, dan 4. Kategorisasi variabel kepuasan kerja disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 18 Kategorisasi Variabel Kepuasan Kerja

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Presentase (%)
Tinggi	$X \geq 3.24886$	26	12.1
Sedang	$2.23214 \leq X < 3.24886$	170	79.4
Rendah	$X < 2.23214$	18	8.4
Total		214	100

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Tabel 18 menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap variabel kepuasan kerja karyawan dalam kategori tinggi sebanyak 26 orang dengan persentase 12.1%. Responden yang memberikan penilaian kepuasan kerja karyawan dalam kategori sedang sebanyak 170 orang dengan persentase 79.4%. Penilaian terhadap

kepuasan kerja karyawan dalam kategori rendah sebanyak 18 orang dengan persentase 8.4%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta memiliki tingkat kepuasan kerja dalam kategori sedang.

2) Komitmen Organisasi

Hasil analisis deskripsi pada variabel komitmen organisasi karyawan diperoleh nilai minimal sebesar 1; nilai maksimal sebesar 4; rata-rata (*mean*) sebesar 2.5478; dan standar deviasi atau simpangan baku sebesar 0.48689. Data komitmen organisasi kemudian dikategorikan dengan menggunakan skor rata-rata (M) dan simpangan baku (SD). Variabel komitmen organisasi karyawan terdiri dari 8 butir pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, dan 4. Kategorisasi variabel komitmen organisasi disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 19. Kategorisasi Variabel Komitmen Organisasi

Kategori	Interval Skor	Frekuensi <i>i</i>	Presentase (%)
Tinggi	$X \geq 3.03469$	25	11.7
Sedang	$2.06091 \leq X < 3.03469$	164	76.6
Rendah	$X < 2.06091$	25	11.7
Total		214	100

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Tabel 19 menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap variabel komitmen organisasi dalam kategori tinggi sebanyak 25 orang dengan persentase 11.7%. Responden yang memberikan

penilaian komitmen organisasi karyawan dalam kategori sedang sebanyak 164 orang dengan persentase 76.6%. Penilaian terhadap komitmen organisasi karyawan dalam kategori rendah sebanyak 25 orang dengan persentase 11.7%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta memiliki tingkat komitmen organisasi dalam kategori sedang.

3) *Turnover Intention*

Hasil analisis deskripsi pada variabel *turnover intention* diperoleh nilai minimal sebesar 1; nilai maksimal sebesar 4; rata-rata (*mean*) sebesar 2.2352; dan standar deviasi atau simpangan baku sebesar 0.69293. Data *turnover intention* kemudian dikategorikan dengan menggunakan skor rata-rata (M) dan simpangan baku (SD). Variabel *turnover intention* karyawan terdiri dari 3 butir pernyataan yang masing-masing mempunyai skor 1, 2, 3, dan 4. Kategorisasi variabel *turnover intention* disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 20. Kategorisasi Variabel *Turnover Intention*

Kategori	Interval Skor	Frekuensi	Presentase (%)
Tinggi	$X \geq 2.92813$	49	22.9
Sedang	$1.54227 \leq X < 2.92813$	129	60.3
Rendah	$X < 1.5227$	36	16.8
Total		214	100

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Tabel 20 menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian terhadap variabel *turnover intention* karyawan dalam kategori tinggi sebanyak 49 orang dengan persentase 22.9%. Responden yang

memberikan penilaian *turnover intention* karyawan dalam kategori sedang sebanyak 129 orang dengan persentase 60.3%. Penilaian terhadap *turnover intention* karyawan dalam kategori rendah sebanyak 36 orang dengan persentase 16.8%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta memiliki tingkat *turnover intention* dalam kategori sedang.

2. Uji Prasyarat Analisis

Uji prasyarat analisis dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linear berganda. Uji prasyarat yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji linearitas, dan uji multikolinearitas. Uji prasyarat ini dilakukan menggunakan bantuan komputer melalui program *SPSS 25.0 for Windows*. Hasil uji prasyarat dalam penelitian ini disajikan berikut ini.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah tiap variabel yang diteliti terdistribusi secara normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji statistik sederhana dari *Kolmogrov Smirnov*. Variabel dikatakan terdistribusi secara normal jika variabel tersebut memiliki nilai signifikansi ≥ 0.05 .

Tabel 21. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Residual Variabel <i>Turnover Intention</i> , Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi	0.200	Normal

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Tabel 21 menunjukkan bahwa data variabel dalam penelitian ini memiliki signifikansi ≥ 0.05 . Hal ini dapat dilihat dari nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada residual variabel adalah 0.200 berada di atas 0.05 atau 5%. Dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas memiliki hubungan linear dengan variabel terikat. Hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dikatakan linear jika memiliki nilai signifikansi ≥ 0.05 . Berikut ini merupakan tabel hasil uji linearitas.

Tabel 22. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Signifikansi	Keterangan
Kepuasan Kerja	0.135	Linear
Komitmen Organisasi	0.502	Linear

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 22, diketahui bahwa masing-masing variabel independen memiliki hubungan yang linear dengan variabel dependen, dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa semua variabel adalah linear.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan bahwa tidak ada hubungan linear (multikolinearitas) antarvariabel bebas pada penelitian ini. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas antar variabel bebas yang diteliti adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF.

Variabel bebas yang diteliti dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika nilai *tolerance* memiliki nilai >1.0 dan VIF memiliki nilai <10 . Hasil uji multikolinearitas disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 23. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan	
Kepuasan Kerja	.596	1.679	Tidak multikolinearitas	terjadi
Komitmen Organisasi	.596	1.679	Tidak multikolinearitas	terjadi

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 23 dapat disimpulkan bahwa antarvariabel bebas tidak terjadi multikolinearitas karena memiliki nilai *tolerance* > 0.1 yaitu sebesar 0.596 dan VIF <10 yaitu sebesar 1.679.

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hasil hipotesis yang telah diajukan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait dengan variabel kepuasan kerja dan variabel komitmen organisasi terhadap variabel *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta. Analisis yang digunakan untuk uji hipotesis pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Berikut ini akan dibahas hasil analisis regresi linear berganda yang dilakukan menggunakan program *SPSS 25.0 for Windows*.

Tabel 24. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention*

Variabel	<i>Turnover Intention</i>			
	Model 1 (β)	Model 2 (β)	Model 3 (β)	Model 4 (β)
Variabel Kontrol				
Jenis Kelamin	0.120	0.023	0,027	-0.007
Usia	-0.061	-0.068	-0,098	-0.034
Pendidikan Terakhir	-0.044	-0.003	-0,061	-0.051
Masa Kerja	-0.131	-0.137		-0.116
Status Perkawinan	-0.071	-0.033		-0.012
Hotel	-0.024	0.010		-0.039
Kepuasan Kerja		-0.575***		-0.324***
Komitmen Organisasi			-0.614***	-0.398***
R^2	0.054	0.372	0.376	0.455
ΔR^2	0.054	0.318***	0,343***	0,401***

***p < 0,001

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, seluruh variabel kontrol seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, masa kerja, status perkawinan, dan hotel memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Selanjutnya hasil analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan penulis.

a. Uji Hipotesis I

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta. Ringkasan hasil penelitian dengan menggunakan program SPSS 25.0 for Windows dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 24. Berdasarkan tabel 24 diketahui bahwa kepuasan kerja

memiliki pengaruh negatif terhadap turnover intention karyawan sebesar (β) -0.575 ($p < 0.001$). Kontribusi pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention karyawan sebesar (ΔR^2) 0.318. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.

b. Uji Hipotesis II

Hipotesis kedua pada penelitian ini adalah komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta. Ringkasan hasil penelitian dengan menggunakan program SPSS 25.0 for Windows dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 24. Berdasarkan tabel 24 diketahui bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan sebesar (β) -0.614 ($p < 0.001$). Kontribusi pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan sebesar (ΔR^2) 0.343. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima.

c. Uji Hipotesis III

Hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta. Ringkasan hasil penelitian dengan menggunakan program SPSS 25.0 for Windows dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 24. Berdasarkan tabel 24 diketahui bahwa kepuasan kerja (β) -0.324 ($p < 0.001$) dan komitmen organisasi (β) -0.398 ($p < 0.001$) berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta. Kontribusi pengaruh

kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan sebesar (ΔR^2) 0.401. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

Tabel 25. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

No.	Hipotesis	Hasil
1.	Kepuasan Kerja (X_1) memiliki pengaruh yang negatif terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y)	Terbukti
2.	Komitmen Organisasi (X_2) memiliki pengaruh yang negatif terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y)	Terbukti
3.	Kepuasan Kerja (X_1) dan Komitmen Organisasi (X_2) memiliki pengaruh yang negatif terhadap <i>Turnover Intention</i> (Y)	Terbukti

Sumber: Data Primer diolah tahun 2018

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear diperoleh nilai (β) -0.575 ($p < 0.001$). Kontribusi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* sebesar (ΔR^2) 0.318. Berdasarkan hasil tersebut maka diketahui bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta; hipotesis pertama diterima.

Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari indikator kepuasan kerja terhadap atasan, kepuasan kerja terhadap rekan kerja, kepuasan kerja terhadap gaji, kepuasan kerja terhadap promosi, dan kepuasan kerja terhadap pekerjaan

itu sendiri. Berdasarkan penelitian ini karyawan hotel bintang 3 mayoritas memiliki tingkat kepuasan kerja yang sedang. Kepuasan terhadap atasan dan rekan kerja berdampak pada kenyamanan karyawan untuk bekerja di suatu tempat. Karyawan yang merasa tidak puas dengan atasan dan rekan kerjanya akan cenderung memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaannya saat ini (*intention to quit*). Gaya memimpin atasan yang tidak cocok, juga rekan kerja yang tidak kooperatif dapat menjadi penyebab rendahnya kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang merasa tidak puas terhadap pekerjaan yang ia jalani saat ini juga akan cenderung memikirkan untuk keluar dari pekerjaannya dan mencari alternatif pekerjaan lain (*intention to search for alternatives*).

Hasil penelitian menunjukkan skor paling rendah dalam variabel kepuasan kerja ada pada indikator kepuasan terhadap promosi dan di atasnya adalah kepuasan terhadap gaji. Hotel bintang 3 di Yogyakarta mayoritas tidak memiliki sistem promosi jabatan untuk karyawannya. Karyawan yang menginginkan jabatan lebih tinggi akan mencari peluang pekerjaan di hotel lain. Berpindah hotel dan mendapat jabatan lebih tinggi dari hotel sebelumnya merupakan hal umum yang dilakukan oleh karyawan hotel. Hal ini berkaitan dengan indikator dari variabel *turnover intention* yaitu *intention to search for alternatives*.

Kepuasan terhadap gaji pada karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta juga terhitung rendah. Karyawan dengan kepuasan terhadap gaji yang rendah akan cenderung membandingkan gaji yang ia dapat saat ini dengan yang dapat diberikan oleh hotel atau perusahaan lain. Di industri perhotelan gaji yang

diterima karyawan juga akan dipengaruhi oleh insentif yang ditentukan oleh hotel. Karyawan hotel akan cenderung berpikir untuk keluar dari tempat ia bekerja sekarang (*thinking of quitting*). Perbedaan insentif yang diberikan oleh hotel menjadikan karyawan memiliki keinginan untuk mencari peluang di hotel dengan tingkat insentif lebih tinggi, hal ini terkait dengan indikator *intention to search for alternatives*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Albattat dan Som (2013) yang berjudul *Employee Dissatisfaction and Turnover Crises in the Malaysian Hospitality Industry*. Hasilnya menyatakan ketidakpuasan memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention* yang berarti kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear diperoleh nilai (β) -0.614 ($p < 0.001$). Kontribusi pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* sebesar (ΔR^2) 0.343. Berdasarkan hasil tersebut maka diketahui bahwa variabel komitmen organisasi

berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta; hipotesis kedua diterima.

Karyawan hotel yang memiliki tingkat komitmen organisasi tinggi akan memiliki tingkat *turnover intention* yang rendah. Komitmen organisasi dapat dilihat dari 3 indikator, yaitu *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*. *Affective commitment* berkaitan dengan psikologis karyawan. Karyawan yang merasa nyaman dan senang dengan pekerjaannya maka akan memiliki keinginan untuk keluar (*intention to quit*) yang rendah. Di industri perhotelan banyak hotel bintang 3 di Yogyakarta yang masuk ke dalam kategori *bugdet hotel*. Hotel dalam kategori ini memiliki jumlah karyawan yang terbatas namun memberikan beban kerja yang lebih tinggi, hal ini dapat membuat karyawan merasa tertekan dan tidak nyaman dengan pekerjaannya. Karyawan dapat memiliki tingkat *affective commitment* yang rendah dan memunculkan keinginan untuk keluar dari pekerjaan yang tinggi.

Continuance commitment atau komitmen berkelanjutan berkaitan dengan komitmen karyawan untuk tetap bekerja di tempat ia bekerja saat ini dengan pertimbangan investasi yang telah diberikan dan ketersediaan alternatif lain. Ketika karyawan merasa tidak memberikan investasi ke dalam hotel maka karyawan akan cenderung mudah untuk berpikir keluar (*thinking of quitting*) karena tidak merasa rugi untuk meninggalkan perusahaan tempat ia bekerja saat ini. Karyawan dengan komitmen berkelanjutan yang rendah juga akan cenderung untuk mencari alternatif pekerjaan lain (*intention to search for alternatives*).

Indikator komitmen organisasi dengan skor paling rendah adalah *normative commitment*. *Normative commitment* muncul karena adanya pengalaman individu karyawan yang memunculkan rasa untuk tetap tinggal di tempat bekerja saat ini. Karyawan yang memiliki *normative commitment* tinggi akan merasa memiliki sebuah keharusan untuk terus bekerja di perusahaan yang sama. Karyawan hotel yang memiliki *normative commitment* rendah akan cenderung memiliki pikiran untuk keluar dari pekerjaannya (*thinking of quitting*) karena merasa tidak memiliki keharusan untuk terus bekerja di hotel tempat bekerja saat ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian ini sesuai dengan penelitian Lee, *et al* (2012) yang berjudul *A Study on Factors Affective Turnover Intention of Hotel Employees*. Hasilnya menyatakan bahwa komitmen organisasi yang lebih tinggi di antara karyawan hotel memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap *turnover intention*.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang 3 di Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan regresi linear diperoleh nilai kepuasan kerja (β) -0.324 ($p < 0.001$) dan komitmen organisasi (β) -0.398 ($p < 0.001$). Kontribusi pengaruh kepuasan kerja dan komitment organisasi terhadap *turnover intention*

sebesar (ΔR^2) 0.401. Berdasarkan hasil tersebut maka diketahui bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta; hipotesis ketiga diterima.

Karyawan hotel yang memiliki kepuasan tinggi terhadap atasan dan rekan kerja akan menimbulkan rasa nyaman dalam bekerja dan mengurangi tingkat keinginan untuk keluar (*intention to quit*). Keinginan untuk keluar juga akan berkurang ketika karyawan hotel memiliki pengalaman yang menyenangkan dan nyaman dengan pekerjaannya yang menimbulkan tingginya *affective commitment*. Karyawan hotel yang merasa puas dengan pekerjaannya, juga promosi yang diberikan oleh hotel, disertai dengan komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) yang tinggi akan membuat keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan lain menjadi rendah (*intention to search for alternatives*). Karyawan yang puas dengan gaji yang didapat dan memiliki komitmen untuk terus bekerja di hotel yang sama (*continuance commitment*) akan cenderung enggan untuk berpikir keluar dari pekerjaannya (*thinking of quitting*).

Kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan hotel memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kim, et. al (2015) yang berjudul *The Effects of Mentoring on Role Stress, Job Attitude, and Turnover Intention in the Hotel Industry*. Penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan kepuasan

kerja yang merupakan bagian dari *job attitude* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan dengan koefisien beta (β) -0.575 ($p < 0,001$). Kontribusi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* sebesar (ΔR^2) 0.318 yang artinya kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* sebesar 31.8%. Jadi, jika karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi maka akan menghasilkan tingkat keinginan untuk keluar atau *turnover intention* yang rendah. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki kecenderungan untuk keluar dari perusahaan yang rendah.
2. Komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan dengan koefisien beta (β) -0.614 ($p < 0,001$). Kontribusi pengaruh komitmen organisasi terhadap *turnover intention* sebesar (ΔR^2) 0.343 yang artinya komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* sebesar 34.3%. Jadi, jika karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta memiliki tingkat komitmen organisasi yang tinggi maka akan menghasilkan tingkat

keinginan untuk keluar atau *turnover intention* yang rendah. Semakin kuat komitmen yang dimiliki oleh karyawan akan menghasilkan *turnover intention* yang semakin rendah.

3. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta. Hal ini dapat dibuktikan dengan koefisien beta (β) pada variabel kepuasan kerja sebesar -0.324 ($p < 0,001$); dan koefisien beta (β) pada variabel komitmen organisasi sebesar -0.398 ($p < 0,001$). Kontribusi pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* sebesar (ΔR^2) 0.401 yang artinya kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* sebesar 40.1%. Kepuasan kerja yang tinggi dan didukung oleh komitmen organisasi yang tinggi akan membuat *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta semakin rendah.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan penelitian, antara lain:

1. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya menggunakan 2 variabel independen yaitu kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Kontribusi dari kepuasan kerja dan komitmen organisasi hanya sebesar (ΔR^2) 0.401 atau 40.1%. Masih banyak variabel lain yang bisa diteliti untuk penelitian selanjutnya terkait dengan *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta.

2. Pengambilan data dalam penelitian ini hanya menggunakan angket atau kuesioner sehingga kedalaman data masih kurang dalam menggali pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention* karyawan hotel bintang 3 di Yogyakarta.

C. Saran

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

1. Bagi Perusahaan
 - a. Kategorisasi variabel *turnover intention* mayoritas berada pada kategori sedang kemudian tinggi. Perusahaan disarankan untuk lebih memperhatikan keinginan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya saat ini karena hal ini dapat memberikan biaya lebih bagi perusahaan, seperti berkurangnya produktivitas karyawan dan biaya rekrutmen jika terjadi *actual turnover*.
 - b. Pada variabel kepuasan kerja, indikator dengan skor paling rendah adalah kepuasan terhadap promosi. Perusahaan disarankan untuk dapat membuat sistem promosi jabatan bagi karyawan hotel, khususnya untuk karyawan hotel yang berpotensi untuk memberi kontribusi besar bagi perusahaan.
 - c. Pada variabel komitmen organisasi, indikator dengan skor paling rendah adalah *normative commitment*. Karyawan hotel tidak memiliki rasa untuk harus tetap bekerja di perusahaan saat ini yang merupakan hasil dari pengalamannya bekerja. Perusahaan disarankan untuk dapat

meningkatkan ikatan antara karyawan dengan manajemen perusahaan, sehingga karyawan merasa terikat dan memiliki tingkat *normative commitment* yang lebih tinggi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *turnover intention*. Pengkajian secara lebih mendalam diharapkan bisa dilakukan agar dapat memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan menjadikan penelitian selanjutnya lebih baik dari penelitian ini.
- b. Peneliti selanjutnya dapat menganalisis faktor-faktor lain yang memberikan kontribusi terhadap *turnover intention*, seperti kelelahan emosional, *work family conflict*, persepsi dari karyawan, dan lain-lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- AlBattat, A. R. S., & Som, A. P. M. (2013). Employee dissatisfaction and turnover crises in the Malaysian hospitality industry. *International Journal of Business and Management*, 8(5), 62.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational and organizational psychology*, 63(1), 1-18.
- Altarawmneh, I., & Al-Kilani, M. H. (2010). Human resource management and turnover intentions in the Jordanian hotel sector. *Research and Practice in Human Resource Management*, 18(1), 46-59.
- BPS. (2016). *Tingkat Penghunian Kamar Hotel Daerah Istimewa Yogyakarta 2015*. Diakses dari yogyakarta.bps.go.id pada tanggal 1 Desember 2017.
- BPS. (2017). *Tingkat Penghunian Kamar Hotel Daerah Istimewa Yogyakarta 2016*. Diakses dari yogyakarta.bps.go.id pada tanggal 1 Desember 2017.
- Campbell, D. T., & Fiske, D. W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. *Psychological bulletin*, 56(2), 81.
- Carbery, R., Garavan, T. N., O'Brien, F., & McDonnell, J. (2003). Predicting hotel managers' turnover cognitions. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7), 649-679.
- Cheng, Angeline, and Alan Brown. (1998). "HRM strategies and labour turnover in the hotel industry: A comparative study of Australia and Singapore." *International journal of human resource management* 9.1. 136-154.

- Dess, G. G., & Shaw, J. D. (2001). Voluntary turnover, social capital, and organizational performance. *Academy of management review*, 26(3), 446-456.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of marketing research*, 382-388.
- Ghozali, Imam. (2011). *Applikasi Anallisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Haar, J. M. (2004). Work-family conflict and turnover intention: Exploring the moderation effects. *New Zealand Journal of Psychology*, 33(1), 35-38.
- Harris, G. E., & Cameron, J. E. (2005). Multiple Dimensions of Organizational Identification and Commitment as Predictors of Turnover Intentions and Psychological Well-Being. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 37(3), 159.
- Herzberg, F. (2005). *Motivation-hygiene theory. Organizational behavior one: Essential theories of motivation and leadership*, eds JB Miner, ME Sharpe Inc, New York, 61-74.
- Indartono, S., & Chen, C. H. V. (2011). Moderating effects of tenure and gender on the relationship between perception of organizational politics and commitment and trust. *South Asian Journal of Management*, 18(1), 7.
- Iversoon, R. D., & Deery, M. (1997). Turnover culture in the hospitality industry. *Human Resource Management Journal*, 7(4), 71-82.
- Jang, J., & George, R. T. (2012). Understanding the influence of polychronicity on job satisfaction and turnover intention: A study of non-supervisory hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 588-595.
- Javed, M., Balouch, R., & Hassan, F. (2014). Determinants of Job Satisfaction and its impact on Employee performance and turnover

- intentions. *International journal of learning and development*, 4(2), 120-140.
- Johnston, M. W., Parasuraman, A., Futrell, C. M., & Sager, J. (1988). Performance and job satisfaction effects on salesperson turnover: A replication and extension. *Journal of Business Research*, 16(1), 67-83.
- Karatepe, O. M., & Kilic, H. (2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work–family interface with the selected job outcomes of frontline employees. *Tourism management*, 28(1), 238-252.
- Karatepe, O. M., & Uludag, O. (2007). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 645-665.
- Kim, S. S., Im, J., & Hwang, J. (2015). The effects of mentoring on role stress, job attitude, and turnover intention in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 48, 68-82.
- Kuruüzüm, A., İpekçi Çetin, E., & Irmak, S. (2009). Path analysis of organizational commitment, job involvement and job satisfaction in Turkish hospitality industry. *Tourism review*, 64(1), 4-16.
- Lam, T., Zhang, H., & Baum, T. (2001). An investigation of employees' job satisfaction: the case of hotels in Hong Kong. *Tourism management*, 22(2), 157-165.
- Lee, C. C., Huang, S. H., & Zhao, C. Y. (2012). A study on factors affecting turnover intention of hotel employees. *Asian Economic and Financial Review*, 2(7), 866.
- Locke, E. A., & Dunnette, M. D. (1976). Handbook of industrial and organizational psychology. *The nature and causes of job satisfaction*, 1297-1349

- .Long, C. S., Thean, L. Y., Ismail, W. K. W., & Jusoh, A. (2012). Leadership styles and employees' turnover intention: Exploratory study of academic staff in a Malaysian College. *World Applied Sciences Journal*, 19(4), 575-581.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological bulletin*, 108(2), 171.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1987). A longitudinal analysis of the early development and consequences of organizational commitment. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 19(2), 199.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of vocational behavior*. 61(1), 20-52.
- Michaels, C. E., & Spector, P. E. (1982). Causes of employee turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, and Meglino model. *Journal of applied psychology*, 67(1), 53.
- Mohsin, A., Lengler, J., & Kumar, B. (2013). Exploring the antecedents of intentions to leave the job: The case of luxury hotel staff. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 48-58.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (2013). Employee—organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. *Academic press*.
- Mustafa, Zainal. (2009). *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Olusegun, S. O. (2013). Influence of job satisfaction on turnover intentions of library personnel in Selected Universities in South West Nigeria.

- Qiu, H., Haobin Ye, B., Hung, K., & York, Q. Y. (2015). Exploring Antecedents of Employee Turnover Intention—Evidence of China's Hotel Industry. *Journal of China Tourism Research*, 11(1), 53-66.
- SHRM. (2017). *How to Determine Turnover Rate*. Diakses dari www.shrm.org pada tanggal 15 Mei 2018.
- Silva, P. (2006). Effects of disposition on hospitality employee job satisfaction and commitment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(4), 317-328.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tarigan, V., & Ariani, D. W. (2015). Empirical study relations job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. *Advances in Management and Applied Economics*, 5(2), 21.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: part analyses basen on meta-analytic findings. *Personnel psychology*, 46(2), 259-293
- Tracey, J. B., & Hinkin, T. R. (2006). The costs of employee turnover: when the devil is in the details. *Cornell Hospitality Report*, 6(15), 4-16.
- Tsai, M. T., & Huang, C. C. (2008). The relationship among ethical climate types, facets of job satisfaction, and the three components of organizational commitment: A study of nurses in Taiwan. *Journal of Business Ethics*, 80(3), 565-581.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *Academy of management review*, 7(3), 418-428.
- Wiyono, Gendro. (2011). *3 in 1 Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analitis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0. Edisi 1*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN Yogyakarta.

- Yang, J. T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 609-619.
- Yücel, İ. (2012). Examining the relationships among job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: An empirical study. *International Journal of Business and Management*, 7(20), 44.
- Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI

TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN

HOTEL BINTANG 3 DI YOGYAKARTA

Yth. Karyawan Hotel _____

Yogyakarta

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka memenuhi Tugas Akhir Skripsi (TAS) Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/-i untuk menjadi responden penelitian saya yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang di Yogyakarta”**. Mohon Bapak/Ibu/Saudara/-i mengisi kuesioner ini berdasarkan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/-i apa adanya. Informasi yang didapatkan dari kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan sebagai bahan penelitian. Mohon untuk tidak saling mendiskusikan jawaban dengan responden lain demi menjaga keaslian pendapat Anda masing-masing.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/-i untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Nurul Annisa Fitri

(Mahasiswa Jurusan Manajemen FE UNY)

Petunjuk Pengisian:

1. Pilihlah salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/-i alami dengan cara memberi tanda centang (✓).
2. Isilah data responden berikut berdasarkan kriteria yang Bapak/Ibu/Saudara/-i miliki.
3. Kuesioner ini dapat berfungsi secara optimal apabila seluruh pertanyaan terjawab, sehingga mohon Bapak/Ibu/Saudara/-i menjawab seluruh pertanyaan yang ada.

Data Responden (wajib diisi):

Jenis Kelamin : (____) 1. Laki-laki 2. Perempuan

Umur : _____ tahun

Pendidikan Terakhir: (____)

1. Sekolah Dasar
2. Sekolah Menengah Pertama
3. Sekolah Menengah Atas
4. Diploma
5. Sarjana (S1)
6. Master (S2)
7. Doktor (S3)

Pengalaman Bekerja: _____ tahun _____ bulan

Jabatan Pekerjaan : _____

Status : (____) 1. Lajang 2. Menikah 3. Cerai

Keterangan:

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

Turnover Intention (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya sering mempertimbangkan untuk keluar dari pekerjaan saya saat ini dengan serius				
2	Saya memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaan Saya saat ini				
3	Saya telah mulai mencari pekerjaan lain				

Kepuasan Kerja (X1)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Manajer Saya bersedia membantu pekerjaan Saya				
2	Manajer Saya adalah orang-orang terbaik				
3	Atasan Saya tidak mendengarkan pendapat Saya				
4	Manajemen Saya tidak memperlakukan Saya dengan adil				
5	Saya senang bekerja dengan orang-orang yang ada di sini				
6	Saya bekerja dengan orang-orang yang bertanggung jawab				
7	Orang-orang yang bekerja dengan Saya tidak memberi cukup dukungan untuk Saya				
8	Ketika Saya meminta tolong orang lain untuk melakukan pekerjaan, pekerjaan tersebut dapat terselesaikan				
9	Perusahaan Saya memberi gaji lebih baik dari perusahaan lain				
10	Gaji Saya sesuai tanggung jawab yang Saya miliki di sini				
11	Saya mendapat banyak tunjangan dari pekerjaan Saya saat ini				
12	Saya tidak suka dengan cara perusahaan memberikan promosi jabatan kepada karyawan				
13	Perusahaan Saya jarang mengadakan promosi jabatan				
14	Saya lebih baik mengerjakan pekerjaan lain daripada pekerjaan Saya saat ini				
15	Saya merasa mendapat sedikit penghargaan setelah melakukan pekerjaan Saya				
16	Pekerjaan Saya menyenangkan				

Komitmen Organisasi (X2)

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya akan sangat senang untuk menghabiskan sisa karir saya dengan perusahaan ini				
2	Saya benar-benar merasa seolah-olah masalah perusahaan ini adalah masalah saya juga				
3	Saya merasa menjadi "bagian keluarga" dari perusahaan ini				
4	Saya merasa "terikat secara emosional" dengan perusahaan ini				
5	Saat ini, tetap bekerja di perusahaan ini adalah sebuah kebutuhan juga keinginan bagi Saya				
6	Akan sangat sulit bagi Saya untuk meninggalkan perusahaan ini, meskipun Saya menginginkannya.				
7	Saya merasa akan timbul banyak masalah dalam kehidupan Saya jika saya memutuskan untuk meninggalkan perusahaan ini.				
8	Salah satu konsekuensi paling serius meninggalkan perusahaan ini adalah belum adanya alternatif pekerjaan lainnya.				
9	Jika Saya mendapat tawaran pekerjaan lain yang menguntungkan, Saya tidak merasa benar untuk meninggalkan perusahaan saya saat ini				
10	Saya tidak akan meninggalkan perusahaan ini, karena Saya memiliki rasa tanggung jawab kepada orang-orang di dalamnya.				
11	Saya telah menerima banyak hal dari perusahaan dan telah memberikan banyak hal kepada perusahaan Saya saat ini				
12	Saya akan merasa menyesal jika meninggalkan perusahaan Saya saat ini				

Lampiran 2. Data Penelitian, Validitas, Reliabilitas

No.	Turnover Intention			TOTAL	Kepuasan Kerja																TOTAL	Komitmen Organisasi												TOTAL	
	1	2	3		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	3	3	2	8	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	54	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	32	
2	4	1	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	40	
3	3	2	2	7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	49	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	29	
4	4	2	2	8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
5	2	3	2	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	30	
6	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	47	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	34	
7	3	3	3	9	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	29	
8	3	3	2	8	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	38	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	30
9	3	3	3	9	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	42	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	28	
10	2	2	2	6	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	
11	3	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	45	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	28	
12	2	2	3	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	46	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	29		
13	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	46	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	31		
14	3	2	2	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	32		
15	3	2	3	8	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	54	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	29	
16	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	46	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	31	
17	2	3	3	8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	46	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	4	35	
18	1	2	3	6	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	2	3	56	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	4	2	32	
19	3	2	2	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	31	
20	2	3	2	7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	28	

21	3	2	2	7	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	47	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	30
22	3	3	2	8	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	50	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	25
23	3	3	2	8	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	51	1	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	33	
24	4	4	4	12	3	2	3	3	4	2	3	4	2	3	1	3	2	3	2	3	43	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2	2	1	23	
25	4	3	3	10	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	45	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	34	
26	3	2	2	7	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	4	45	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	32	
27	3	3	3	9	3	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	3	29	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	18	
28	3	3	3	9	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	40	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	31	
29	3	3	3	9	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	42	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	28	
30	3	3	3	9	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	39	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	32	
31	4	3	2	9	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	3	1	4	25	3	1	3	2	3	2	2	1	2	2	1	1	23	
32	3	3	3	9	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	4	27	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	22	
33	4	4	2	10	1	1	4	1	3	3	2	3	1	1	1	2	2	3	1	3	32	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	34	
34	4	4	3	11	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	24	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	18	
35	4	4	4	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
36	3	4	4	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	
37	4	4	4	12	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	27	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	15
38	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	44	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	31	
39	3	4	3	10	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	37	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	30	
40	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	44	2	2	3	1	3	2	1	3	2	1	3	2	25	
41	3	3	3	9	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	43	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	29		
42	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	45	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	31	
43	4	3	2	9	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	38	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	32		
44	3	3	3	9	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	41	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	25	
45	3	3	1	7	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	38	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	21	

46	2	2	2	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
47	3	3	2	8	1	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	47	1	2	1	3	3	3	2	2	2	4	4	1	3	1	27														
48	3	2	1	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	46	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	32														
49	2	2	2	6	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	56	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	32															
50	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	48	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	35														
51	1	1	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	47	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	36															
52	1	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	48	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	37															
53	1	1	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	41	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	35															
54	1	2	1	4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	46	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38															
55	2	2	2	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	41															
56	1	1	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	2	4	50	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	39																
57	1	2	1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	51	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	38																
58	2	2	2	6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	57	2	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	2	33															
59	2	2	1	5	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	47	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	31																	
60	2	2	1	5	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36															
61	2	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	60	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	40																	
62	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35																
63	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35																
64	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4	58	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35																
65	2	1	1	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	31																
66	1	1	1	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37																		
67	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36																
68	3	2	2	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36																
69	1	1	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	37																		
70	2	2	1	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	39																	

71	2	2	2	6	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35					
72	2	2	2	6	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	42	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	32	
73	2	2	2	6	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	4	45	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	27	
74	2	2	2	6	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	49	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	31	
75	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	29	
76	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	52	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	30	
77	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	46	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	33
78	2	2	2	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	47	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	31	
79	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	40	
80	2	2	2	6	3	3	3	3	4	3	1	1	3	3	3	3	1	3	2	4	43	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	2	4	3	34
81	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	32
82	2	2	2	6	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	51	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35	
83	2	2	2	6	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	50	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	33	
84	2	2	2	6	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	51	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	38	
85	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	41	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	34
86	2	2	2	6	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	38	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	29
87	2	2	2	6	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	43	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	2	30
88	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	44	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	29	
89	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	43	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4	35	
90	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	44	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	37	
91	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	58	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	38	
92	3	2	2	7	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	50	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	2	3	31	
93	1	1	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	2	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	30	
94	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	32	
95	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	33	

96	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	47	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	34	
97	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	47	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	32	
98	2	2	2	6	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47		
99	2	2	2	6	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	42	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	30		
100	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36		
101	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36		
102	2	3	2	7	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	1	2	3	3	45	4	3	3	3	3	4	3	4	1	2	3	4	37
103	2	2	2	6	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	48	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	27		
104	1	3	1	5	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	47	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	38		
105	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36		
106	1	1	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	49	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	38		
107	1	2	2	5	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37		
108	3	3	3	9	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	42	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	31
109	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	41	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	22	
110	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	43	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	29		
111	3	3	3	9	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	37	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	28	
112	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	43	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34		
113	2	2	2	6	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35		
114	2	2	3	7	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	41	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	29		
115	2	2	2	6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	46	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	32		
116	3	2	4	9	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	35	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	25		
117	2	3	3	8	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35		
118	3	3	3	9	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36		
119	3	3	1	7	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	42	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	27		
120	4	3	2	9	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	39	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	29		

121	2	2	2	6	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	44	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	40	
122	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	43	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	40	
123	3	3	2	8	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	43	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	27	
124	3	2	3	8	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	43	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	28		
125	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	47	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	33		
126	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	44	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	28		
127	2	2	3	7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	43	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	27		
128	3	4	3	10	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	39	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	28		
129	3	3	3	9	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	38	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	28		
130	2	2	2	6	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	44	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	27		
131	3	3	2	8	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	45	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	29		
132	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	30		
133	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	58	3	3	2	4	2	4	2	2	2	3	2	3	31		
134	2	1	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	44	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	34		
135	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	46	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	33	
136	1	1	1	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	48	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	32		
137	1	1	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	33		
138	2	1	2	5	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	43	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	30
139	1	1	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	52	3	3	2	4	3	4	2	2	2	2	3	3	34		
140	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	47	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	28		
141	2	3	3	8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	30		
142	3	4	3	10	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	19		
143	4	4	4	12	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	33	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	19		
144	2	2	2	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	31		
145	3	3	3	9	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	28		

146	3	2	3	8	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	53	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	20	
147	2	2	2	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	31	
148	3	3	3	9	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	42	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	28	
149	3	2	2	7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	31	
150	2	3	3	8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	31	
151	3	3	2	8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	31	
152	3	3	2	8	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	31	
153	3	2	2	7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	31	
154	2	2	4	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	48	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	32
155	3	3	3	9	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	40	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	28	
156	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	31	
157	3	3	3	9	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	38	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	29		
158	3	3	3	9	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	38	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	28	
159	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	31	
160	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	47	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	28	
161	3	2	2	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	46	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	30	
162	3	3	3	9	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	40	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	29	
163	2	2	2	6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	32	
164	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	47	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	34	
165	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	45	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	32	
166	3	3	3	9	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	40	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	25	
167	2	2	2	6	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	45	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	29	
168	4	2	2	8	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	49	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	34	
169	4	2	2	8	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	49	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	34	
170	2	2	2	6	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	52	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	33

171	2	1	1	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	47	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	41			
172	3	3	3	9	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	37	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	27	
173	4	1	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	44			
174	1	2	1	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	52	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	39		
175	2	3	3	8	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	39	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	30			
176	1	1	1	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	54	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36		
177	2	2	1	5	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	54	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	34		
178	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	46	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	30		
179	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
180	1	2	2	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	44	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	33	
181	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	45	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	31		
182	1	1	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	52	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	33	
183	3	3	3	9	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	25	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	1	3	26	
184	2	2	2	6	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	56	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	34		
185	1	4	4	9	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	1	37	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	31	
186	2	1	2	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	58	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	37		
187	2	3	3	8	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	40	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	28		
188	3	3	3	9	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	25		
189	3	3	3	9	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	25	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	23
190	4	3	3	10	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	39	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	26	
191	1	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	49	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	30		
192	3	2	2	7	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	47	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	29		
193	3	3	2	8	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	1	37	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	30	
194	4	4	3	11	3	2	1	2	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	1	32	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	15	
195	3	3	3	9	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	1	2	1	3	3	38	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	30		

196	2	2	2	6	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	41	1	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	3	2	24		
197	3	3	3	9	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	37	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	29		
198	3	2	3	8	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	30	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	18		
199	3	2	3	8	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	3	31	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	20		
200	2	2	2	6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	45	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	30		
201	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	34			
202	1	1	1	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	55	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	34		
203	3	2	2	7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	49	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	30		
204	2	2	3	7	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	40	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	30		
205	3	3	3	9	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	37	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	28
206	2	2	3	7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	46	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	
207	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	46	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	31
208	3	3	3	9	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
209	2	2	2	6	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	27	
210	3	3	2	8	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	26	
211	3	3	2	8	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	38	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	29		
212	1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36		
213	2	2	1	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	51	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	34	
214	2	3	2	7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	45	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	29	

Kolom bercetak merah merupakan item-item yang tidak valid.

Lampiran 3. Data Karakteristik Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Masa Kerja (Tahun)	Status Perkawinan	Hotel
1	Perempuan	27	S1	1.67	LAJANG	HOTEL C
2	Laki-laki	40	DIPLOMA	4.50	MENIKAH	HOTEL C
3	Laki-laki	26	SMA/SMK	1.33	LAJANG	HOTEL C
4	Laki-laki	24	SMA/SMK	2.25	MENIKAH	HOTEL C
5	Perempuan	20	DIPLOMA	.75	LAJANG	HOTEL C
6	Laki-laki	18	SMA/SMK	.08	LAJANG	HOTEL C
7	Perempuan	28	SMA/SMK	5.00	MENIKAH	HOTEL D
8	Laki-laki	37	DIPLOMA	.67	MENIKAH	HOTEL E
9	Perempuan	26	S1	2.33	LAJANG	HOTEL E
10	Perempuan	24	S2	.30	LAJANG	HOTEL C
11	Perempuan	32	S1	1.00	MENIKAH	HOTEL C
12	Perempuan	26	DIPLOMA	5.00	MENIKAH	HOTEL C
13	Laki-laki	26	DIPLOMA	3.00	MENIKAH	HOTEL C
14	Perempuan	32	SMA/SMK	3.25	MENIKAH	HOTEL C
15	Laki-laki	26	DIPLOMA	2.00	LAJANG	HOTEL C
16	Perempuan	21	DIPLOMA	2.50	LAJANG	HOTEL C
17	Perempuan	20	DIPLOMA	.08	LAJANG	HOTEL E
18	Laki-laki	33	DIPLOMA	5.00	MENIKAH	HOTEL D
19	Perempuan	27	DIPLOMA	3.00	LAJANG	HOTEL D
20	Laki-laki	27	SMA/SMK	2.00	MENIKAH	HOTEL D
21	Perempuan	23	DIPLOMA	2.08	LAJANG	HOTEL D
22	Perempuan	24	SMA/SMK	5.83	MENIKAH	HOTEL D
23	Perempuan	23	DIPLOMA	1.00	LAJANG	HOTEL D
24	Perempuan	23	DIPLOMA	2.67	LAJANG	HOTEL D
25	Laki-laki	31	S1	5.17	MENIKAH	HOTEL D
26	Laki-laki	19	DIPLOMA	1.08	LAJANG	HOTEL A
27	Perempuan	25	DIPLOMA	2.17	MENIKAH	HOTEL A
28	Laki-laki	24	SMA/SMK	1.00	LAJANG	HOTEL A
29	Laki-laki	23	SMA/SMK	1.25	LAJANG	HOTEL A
30	Laki-laki	26	SMA/SMK	2.42	MENIKAH	HOTEL A
31	Laki-laki	33	DIPLOMA	4.25	MENIKAH	HOTEL A

32	Perempuan	19	SMA/SMK	.75	LAJANG	HOTEL A
33	Laki-laki	37	SMA/SMK	2.92	MENIKAH	HOTEL A
34	Perempuan	23	SMA/SMK	1.17	LAJANG	HOTEL A
35	Perempuan	25	DIPLOMA	6.17	MENIKAH	HOTEL A
36	Perempuan	50	SMA/SMK	7.42	CERAI	HOTEL A
37	Laki-laki	23	DIPLOMA	4.42	LAJANG	HOTEL A
38	Perempuan	27	DIPLOMA	6.67	MENIKAH	HOTEL A
39	Perempuan	19	DIPLOMA	.92	LAJANG	HOTEL A
40	Perempuan	18	DIPLOMA	.58	LAJANG	HOTEL A
41	Laki-laki	21	SMA/SMK	1.92	LAJANG	HOTEL B
42	Perempuan	26	S1	2.00	LAJANG	HOTEL B
43	Laki-laki	18	SMA/SMK	.25	LAJANG	HOTEL B
44	Laki-laki	24	DIPLOMA	1.25	LAJANG	HOTEL B
45	Perempuan	27	S1	1.92	LAJANG	HOTEL B
46	Laki-laki	23	DIPLOMA	.08	LAJANG	HOTEL B
47	Perempuan	22	SMA/SMK	3.00	LAJANG	HOTEL B
48	Laki-laki	21	SMA/SMK	2.67	LAJANG	HOTEL B
49	Laki-laki	25	SMA/SMK	1.75	LAJANG	HOTEL B
50	Laki-laki	40	SMA/SMK	7.17	MENIKAH	HOTEL A
51	Laki-laki	30	DIPLOMA	2.58	LAJANG	HOTEL A
52	Laki-laki	43	SMA/SMK	5.25	MENIKAH	HOTEL A
53	Laki-laki	36	SMA/SMK	3.58	MENIKAH	HOTEL A
54	Laki-laki	38	SMA/SMK	1.25	MENIKAH	HOTEL A
55	Laki-laki	43	SMA/SMK	.25	MENIKAH	HOTEL A
56	Laki-laki	29	SMA/SMK	3.25	MENIKAH	HOTEL A
57	Perempuan	24	SMA/SMK	2.25	LAJANG	HOTEL A
58	Laki-laki	33	S1	5.67	MENIKAH	HOTEL D
59	Laki-laki	32	SMA/SMK	2.17	MENIKAH	HOTEL D
60	Perempuan	29	S3	2.00	MENIKAH	HOTEL E
61	Laki-laki	24	SMA/SMK	2.58	MENIKAH	HOTEL E
62	Laki-laki	35	S1	3.17	MENIKAH	HOTEL C
63	Perempuan	25	S1	2.25	LAJANG	HOTEL C
64	Laki-laki	25	DIPLOMA	2.50	LAJANG	HOTEL C
65	Perempuan	38	S1	4.25	MENIKAH	HOTEL C
66	Perempuan	21	SMA/SMK	2.00	LAJANG	HOTEL C
67	Laki-laki	30	SMA/SMK	2.08	MENIKAH	HOTEL C
68	Perempuan	22	SMA/SMK	4.00	MENIKAH	HOTEL C
69	Perempuan	27	SMA/SMK	5.25	MENIKAH	HOTEL C

70	Perempuan	47	S1	4.75	MENIKAH	HOTEL C
71	Laki-laki	32	S1	4.00	MENIKAH	HOTEL C
72	Laki-laki	23	DIPLOMA	2.25	LAJANG	HOTEL C
73	Perempuan	25	S1	4.67	LAJANG	HOTEL C
74	Perempuan	21	SMA/SMK	1.25	LAJANG	HOTEL C
75	Laki-laki	20	SMA/SMK	1.50	CERAI	HOTEL C
76	Laki-laki	31	DIPLOMA	5.00	MENIKAH	HOTEL C
77	Laki-laki	21	SMA/SMK	1.67	LAJANG	HOTEL C
78	Laki-laki	25	SMA/SMK	.08	LAJANG	HOTEL C
79	Laki-laki	36	SMA/SMK	4.00	MENIKAH	HOTEL C
80	Laki-laki	24	SMA/SMK	3.50	LAJANG	HOTEL C
81	Laki-laki	23	SMA/SMK	3.00	LAJANG	HOTEL C
82	Laki-laki	30	DIPLOMA	4.00	MENIKAH	HOTEL C
83	Laki-laki	23	SMA/SMK	.75	MENIKAH	HOTEL C
84	Laki-laki	32	DIPLOMA	3.42	CERAI	HOTEL C
85	Laki-laki	36	SMA/SMK	3.33	MENIKAH	HOTEL A
86	Perempuan	18	SMA/SMK	.08	LAJANG	HOTEL A
87	Laki-laki	35	DIPLOMA	5.00	LAJANG	HOTEL A
88	Laki-laki	30	DIPLOMA	4.00	MENIKAH	HOTEL A
89	Laki-laki	35	SD	6.75	MENIKAH	HOTEL A
90	Laki-laki	24	SMA/SMK	4.08	LAJANG	HOTEL A
91	Laki-laki	40	SMA/SMK	1.00	CERAI	HOTEL E
92	Perempuan	24	DIPLOMA	2.42	LAJANG	HOTEL E
93	Laki-laki	27	S1	2.50	LAJANG	HOTEL E
94	Perempuan	24	DIPLOMA	1.58	LAJANG	HOTEL E
95	Laki-laki	33	SMA/SMK	1.25	MENIKAH	HOTEL E
96	Perempuan	21	SMA/SMK	2.00	LAJANG	HOTEL E
97	Laki-laki	22	DIPLOMA	2.25	LAJANG	HOTEL E
98	Laki-laki	30	SMA/SMK	.67	MENIKAH	HOTEL E
99	Perempuan	222	DIPLOMA	2.00	LAJANG	HOTEL E
100	Perempuan	27	DIPLOMA	.75	MENIKAH	HOTEL E
101	Laki-laki	23	S1	2.50	LAJANG	HOTEL E
102	Perempuan	17	SMA/SMK	.17	LAJANG	HOTEL E
103	Perempuan	21	SMA/SMK	2.33	LAJANG	HOTEL E
104	Perempuan	25	SMA/SMK	2.33	LAJANG	HOTEL A
105	Laki-laki	42	SMA/SMK	.08	MENIKAH	HOTEL A
106	Laki-laki	31	SMA/SMK	4.25	MENIKAH	HOTEL A
107	Laki-laki	27	SMA/SMK	2.25	LAJANG	HOTEL A

108	Perempuan	23	DIPLOMA	2.42	CERAI	HOTEL B
109	Laki-laki	27	SMA/SMK	7.25	MENIKAH	HOTEL B
110	Laki-laki	30	SMA/SMK	6.33	MENIKAH	HOTEL B
111	Perempuan	25	DIPLOMA	4.58	LAJANG	HOTEL B
112	Laki-laki	33	SMA/SMK	7.08	MENIKAH	HOTEL B
113	Laki-laki	33	SMA/SMK	4.00	MENIKAH	HOTEL B
114	Perempuan	22	DIPLOMA	1.25	LAJANG	HOTEL B
115	Perempuan	21	DIPLOMA	1.25	LAJANG	HOTEL B
116	Laki-laki	20	SMA/SMK	2.42	LAJANG	HOTEL B
117	Laki-laki	37	SMA/SMK	8.50	MENIKAH	HOTEL B
118	Laki-laki	27	SMA/SMK	1.00	LAJANG	HOTEL B
119	Laki-laki	63	SMA/SMK	1.67	MENIKAH	HOTEL B
120	Perempuan	24	SMA/SMK	2.67	LAJANG	HOTEL B
121	Laki-laki	45	DIPLOMA	2.67	MENIKAH	HOTEL B
122	Laki-laki	47	SMA/SMK	10.00	MENIKAH	HOTEL B
123	Laki-laki	20	SMA/SMK	2.08	LAJANG	HOTEL F
124	Perempuan	19	SMP	1.42	LAJANG	HOTEL F
125	Perempuan	27	DIPLOMA	1.67	LAJANG	HOTEL F
126	Laki-laki	27	SMA/SMK	2.42	MENIKAH	HOTEL F
127	Laki-laki	28	SMA/SMK	1.00	LAJANG	HOTEL F
128	Perempuan	31	DIPLOMA	1.67	LAJANG	HOTEL F
129	Laki-laki	30	SMA/SMK	1.17	MENIKAH	HOTEL F
130	Laki-laki	20	DIPLOMA	.42	LAJANG	HOTEL F
131	Perempuan	23	DIPLOMA	2.25	LAJANG	HOTEL F
132	Perempuan	24	S1	.08	LAJANG	HOTEL F
133	Perempuan	24	SMA/SMK	.08	MENIKAH	HOTEL F
134	Laki-laki	22	DIPLOMA	1.33	LAJANG	HOTEL F
135	Perempuan	30	S1	1.42	MENIKAH	HOTEL F
136	Perempuan	24	S1	1.08	LAJANG	HOTEL F
137	Perempuan	24	DIPLOMA	1.00	LAJANG	HOTEL F
138	Laki-laki	20	DIPLOMA	2.67	LAJANG	HOTEL F
139	Laki-laki	25	S1	3.00	LAJANG	HOTEL F
140	Perempuan	25	S1	1.42	MENIKAH	HOTEL G
141	Laki-laki	30	SMA/SMK	.92	MENIKAH	HOTEL G
142	Laki-laki	28	DIPLOMA	.83	MENIKAH	HOTEL G
143	Laki-laki	27	SMA/SMK	.67	MENIKAH	HOTEL G
144	Perempuan	20	SMA/SMK	.42	LAJANG	HOTEL G
145	Laki-laki	25	DIPLOMA	.83	LAJANG	HOTEL G

146	Laki-laki	28	DIPLOMA	1.25	MENIKAH	HOTEL G
147	Laki-laki	20	SMA/SMK	.33	LAJANG	HOTEL G
148	Laki-laki	28	DIPLOMA	1.33	CERAI	HOTEL G
149	Laki-laki	30	SMA/SMK	2.25	MENIKAH	HOTEL G
150	Laki-laki	21	SMA/SMK	.42	LAJANG	HOTEL G
151	Laki-laki	25	DIPLOMA	1.17	LAJANG	HOTEL G
152	Laki-laki	25	DIPLOMA	1.17	LAJANG	HOTEL G
153	Laki-laki	26	SMA/SMK	1.67	LAJANG	HOTEL G
154	Laki-laki	25	DIPLOMA	2.25	LAJANG	HOTEL G
155	Laki-laki	23	SMA/SMK	1.00	LAJANG	HOTEL G
156	Laki-laki	27	DIPLOMA	2.00	MENIKAH	HOTEL G
157	Laki-laki	22	SMA/SMK	.58	LAJANG	HOTEL G
158	Laki-laki	23	SMA/SMK	2.00	LAJANG	HOTEL G
159	Laki-laki	24	SMA/SMK	1.67	LAJANG	HOTEL G
160	Laki-laki	22	DIPLOMA	1.17	LAJANG	HOTEL G
161	Perempuan	24	DIPLOMA	2.42	LAJANG	HOTEL G
162	Laki-laki	24	SMA/SMK	1.50	LAJANG	HOTEL G
163	Laki-laki	22	SMA/SMK	1.67	LAJANG	HOTEL G
164	Perempuan	42	SMA/SMK	1.33	MENIKAH	HOTEL G
165	Laki-laki	23	SMA/SMK	2.00	LAJANG	HOTEL G
166	Perempuan	25	SMA/SMK	1.17	LAJANG	HOTEL G
167	Laki-laki	23	SMA/SMK	.67	LAJANG	HOTEL G
168	Perempuan	24	SMA/SMK	3.42	LAJANG	HOTEL H
169	Perempuan	23	DIPLOMA	3.25	LAJANG	HOTEL H
170	Laki-laki	23	SMA/SMK	2.00	MENIKAH	HOTEL H
171	Perempuan	25	SMA/SMK	5.17	MENIKAH	HOTEL H
172	Laki-laki	27	S1	1.58	LAJANG	HOTEL H
173	Laki-laki	32	S1	.58	MENIKAH	HOTEL H
174	Laki-laki	33	SMA/SMK	3.42	MENIKAH	HOTEL H
175	Laki-laki	52	DIPLOMA	.83	MENIKAH	HOTEL H
176	Laki-laki	37	DIPLOMA	.58	MENIKAH	HOTEL H
177	Laki-laki	37	SMA/SMK	1.33	MENIKAH	HOTEL H
178	Laki-laki	21	SMA/SMK	1.17	LAJANG	HOTEL H
179	Perempuan	17	SMP	.33	LAJANG	HOTEL H
180	Perempuan	30	SMA/SMK	1.75	MENIKAH	HOTEL H
181	Laki-laki	19	SMA/SMK	.42	LAJANG	HOTEL H
182	Perempuan	21	DIPLOMA	.42	LAJANG	HOTEL H
183	Perempuan	23	DIPLOMA	1.75	LAJANG	HOTEL H

184	Laki-laki	30	DIPLOMA	.25	MENIKAH	HOTEL H
185	Laki-laki	42	SMA/SMK	1.17	MENIKAH	HOTEL H
186	Laki-laki	35	SMA/SMK	3.50	MENIKAH	HOTEL H
187	Laki-laki	37	DIPLOMA	1.17	MENIKAH	HOTEL I
188	Perempuan	21	DIPLOMA	.25	LAJANG	HOTEL I
189	Perempuan	29	S1	.08	CERAI	HOTEL I
190	Perempuan	23	SMA/SMK	1.42	LAJANG	HOTEL I
191	Perempuan	29	S1	.08	MENIKAH	HOTEL I
192	Laki-laki	27	DIPLOMA	1.92	LAJANG	HOTEL I
193	Perempuan	19	SMA/SMK	2.00	LAJANG	HOTEL I
194	Perempuan	23	DIPLOMA	.17	LAJANG	HOTEL I
195	Perempuan	23	SMA/SMK	2.00	MENIKAH	HOTEL I
196	Laki-laki	26	DIPLOMA	1.42	MENIKAH	HOTEL I
197	Laki-laki	25	SMA/SMK	1.42	LAJANG	HOTEL I
198	Perempuan	21	DIPLOMA	1.25	LAJANG	HOTEL I
199	Perempuan	21	DIPLOMA	2.08	MENIKAH	HOTEL I
200	Perempuan	29	S1	.42	LAJANG	HOTEL J
201	Perempuan	32	DIPLOMA	.33	MENIKAH	HOTEL J
202	Laki-laki	34	DIPLOMA	4.00	MENIKAH	HOTEL J
203	Perempuan	32	DIPLOMA	1.33	MENIKAH	HOTEL J
204	Laki-laki	48	SMA/SMK	2.25	MENIKAH	HOTEL J
205	Laki-laki	39	DIPLOMA	3.17	MENIKAH	HOTEL J
206	Laki-laki	29	DIPLOMA	6.17	LAJANG	HOTEL K
207	Perempuan	28	SMA/SMK	2.42	MENIKAH	HOTEL K
208	Perempuan	25	SMA/SMK	.67	LAJANG	HOTEL K
209	Laki-laki	22	SMA/SMK	.58	LAJANG	HOTEL K
210	Laki-laki	21	SMA/SMK	1.08	LAJANG	HOTEL K
211	Laki-laki	19	SMA/SMK	.25	LAJANG	HOTEL K
212	Laki-laki	27	SMA/SMK	6.25	MENIKAH	HOTEL K
213	Laki-laki	26	SMA/SMK	1.17	MENIKAH	HOTEL K
214	Laki-laki	25	DIPLOMA	.25	LAJANG	HOTEL K
Total	N	214	214	214	214	214

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.925
Bartlett's Test of Sphericity	3912.442
Approx. Chi-Square	
Df	465
Sig.	.000

Rotated Factor Matrix^a

	Factor		
	1	2	3
TI_1			-.607
TI_2			-.875
TI_3			-.525
JS_1	.703		
JS_2	.725		
JS_3	.619		
JS_4	.810		
JS_5	.574		
JS_6	.606		
JS_7	.602		
JS_8	.568		
JS_9	.556		
JS_10	.623		
JS_11	.555		
JS_12	.710		
JS_13	.583		
JS_14	.600		
JS_15	.520		
JS_16			
OC_1		.599	
OC_2			
OC_3		.524	
OC_4		.561	
OC_5		.532	
OC_6		.585	
OC_7		.766	
OC_8			
OC_9		.558	
OC_10		.663	
OC_11			
OC_12		.686	

Extraction Method: Maximum Likelihood.

Rotation Method: Varimax with Kaiser

Normalization.^a

a. Rotation converged in 5 iterations.

Correlations

		TI	JS	OC	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Masa Kerja	Marital Status	Hotel
Turnover Intention	Pearson Correlation	1	-	-.614**	.134	-.104	-.008	-.163*	-.145*	.028
	Sig. (2-tailed)		.581**	.000	.000	.051	.128	.908	.017	.034
	N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	-	1	.636**	-.157*	.009	.031	-.001	.082	.059
	Sig. (2-tailed)	.581**	.000		.000	.021	.895	.655	.984	.233
	N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
Komitmen Organisasi	Pearson Correlation	-	.636**	1	-.225**	.116	-.126	.139*	.162*	-.117
	Sig. (2-tailed)	.614**	.000	.000		.001	.092	.065	.042	.017
	N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
Jenis Kelamin	Pearson Correlation	.134	-.157*	-.225**		1	-.045	.250**	-.087	-.165*
	Sig. (2-tailed)	.051	.021	.001		.509	.000	.204	.016	.731
	N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
Usia	Pearson Correlation	-.104	.009	.116	-.045	1	.046	.158*	.229**	-.047
	Sig. (2-tailed)	.128	.895	.092	.509		.506	.021	.001	.499
	N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
Pendidikan	Pearson Correlation	-.008	.031	-.126	.250**	.046	1	-.065	-.030	.052
	Sig. (2-tailed)	.908	.655	.065	.000	.506		.347	.664	.446
	N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
Masa Kerja	Pearson Correlation	-.163*	-.001	.139*	-.087	.158*	-.065	1	.329**	-
	Sig. (2-tailed)	.017	.984	.042	.204	.021	.347		.000	.000
	N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
Marital Status	Pearson Correlation	-.145*	.082	.162*	-.165*	.229**	-.030	.329**	1	-.047
	Sig. (2-tailed)	.034	.233	.017	.016	.001	.664	.000		.495
	N	214	214	214	214	214	214	214	214	214
Hotel	Pearson Correlation	.028	.059	-.117	.024	-.047	.052	-.347**	-.047	1
	Sig. (2-tailed)	.684	.388	.087	.731	.499	.446	.000	.495	
	N	214	214	214	214	214	214	214	214	214

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

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

	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Kerja	0.502
Komitmen Organisasi	0.527
Turnover Intention	0.749

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	214	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	214	100.0

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

a. *Turnover Intention* (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	3

b. Kepuasan Kerja (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	15

c. Komitmen Organisasi (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	9

Lampiran 6. Hasil Uji Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	129	60.3	60.3	60.3
	2.00	85	39.7	39.7	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	22	10.3	10.3	10.3
	2.00	88	41.1	41.1	51.4
	3.00	52	24.3	24.3	75.7
	4.00	24	11.2	11.2	86.9
	5.00	15	7.0	7.0	93.9
	6.00	6	2.8	2.8	96.7
	7.00	7	3.3	3.3	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	.5	.5	.5
	2.00	2	.9	.9	1.4
	3.00	107	50.0	50.0	51.4
	4.00	77	36.0	36.0	87.4
	5.00	25	11.7	11.7	99.1
	6.00	1	.5	.5	99.5
	7.00	1	.5	.5	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

Masa Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	158	73.8	73.8	73.8
	2.00	33	15.4	15.4	89.3
	3.00	17	7.9	7.9	97.2
	4.00	5	2.3	2.3	99.5
	5.00	1	.5	.5	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

Status Perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	116	54.2	54.2	54.2
	2.00	91	42.5	42.5	96.7
	3.00	7	3.3	3.3	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

Hotel

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	33	15.4	15.4	15.4
	2.00	24	11.2	11.2	26.6
	3.00	36	16.8	16.8	43.5
	4.00	11	5.1	5.1	48.6
	5.00	18	8.4	8.4	57.0
	6.00	17	7.9	7.9	65.0
	7.00	28	13.1	13.1	78.0
	8.00	19	8.9	8.9	86.9
	9.00	13	6.1	6.1	93.0
	10.00	6	2.8	2.8	95.8
	11.00	9	4.2	4.2	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

Lampiran 7. Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Turnover Intention	214	1.00	4.00	2.2352	.69293
Kepuasan Kerja	214	1.00	4.00	2.7860	.46286
Komitmen Organisasi	214	1.00	4.00	2.5478	.48689
Valid N (listwise)	214				

Rumus Perhitungan Kategorisasi

Turnover Intention

M	= 2.2352
SD	= 0.69293
Tinggi	: $X \geq M + SD$
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$
Rendah	: $X < M - SD$
Kategori	Skor
Tinggi	: $X \geq 2.92813$
Sedang	: $1.54227 \leq X < 2.92813$
Rendah	: $X < 1.54227$

Job Satisfaction

M	= 2.7860
SD	= 0.46286
Tinggi	: $X \geq M + SD$
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$
Rendah	: $X < M - SD$
Kategori	Skor
Tinggi	: $X \geq 3.24886$
Sedang	: $2.23214 \leq X < 3.24886$
Rendah	: $X < 2.23214$

Organizational Commitment

M	= 2.5478
SD	= 0.48689
Tinggi	: $X \geq M + SD$
Sedang	: $M - SD \leq X < M + SD$
Rendah	: $X < M - SD$
Kategori	Skor
Tinggi	: $X \geq 3.03469$
Sedang	: $2.06091 \leq X < 3.03469$
Rendah	: $X < 2.06091$

Hasil Uji Kategorisasi

Kategorisasi Turnover Intention

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	49	22.9	22.9	22.9
	2.00	129	60.3	60.3	83.2
	3.00	36	16.8	16.8	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

Kategorisasi Kepuasan Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	26	12.1	12.1	12.1
	2.00	170	79.4	79.4	91.6
	3.00	18	8.4	8.4	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

Kategorisasi Komitmen Organisasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	25	11.7	11.7	11.7
	2.00	164	76.6	76.6	88.3
	3.00	25	11.7	11.7	100.0
	Total	214	100.0	100.0	

Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Residual Turnover Intention, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi
N		214
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std.	.51965042
	Deviation	
Most Extreme Differences	Absolute	.038
	Positive	.028
	Negative	-.038
Test Statistic		.038
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 9. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Turnover Intention *	Between Groups	(Combined)	47.012	32	1.469	4.812	.000
		Linearity	34.528	1	34.528	113.094	.000
	Kepuasan	Deviation from	12.484	31	.403	1.319	.135
	Kerja	Linearity					
	Within Groups		55.260	181	.305		
	Total		102.273	213			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Turnover Intention *	Between Groups	(Combined)	45.555	25	1.822	6.040	.000
		Linearity	38.498	1	38.498	127.608	.000
	Komitmen	Deviation from	7.057	24	.294	.975	.502
	Organisasi	Linearity					
	Within Groups		56.717	188	.302		
	Total		102.273	213			

Lampiran 10. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.058	.228		22.204	.000		
Kepuasan Kerja	-.480	.100	-.320	-4.791	.000	.596	1.679
Komitmen	-.583	.095	-.410	-6.125	.000	.596	1.679
Organisasi							

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

Lampiran 11. Hasil Uji Hipotesis

Analisis regresi linear berganda tahap 1

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja ^b	.	Enter
2	Kepuasan Kerja ^b	.	Enter
3	Komitmen Organisasi ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.231 ^a	.054	.026	.68383	.054	1.951	6	207	.074
2	.610 ^b	.372	.350	.55859	.318	104.226	1	206	.000
3	.675 ^c	.455	.434	.52143	.084	31.412	1	205	.000

a. Predictors: (Constant), Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja

b. Predictors: (Constant), Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja, Kepuasan Kerja

c. Predictors: (Constant), Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.475	6	.912	1.951	.074 ^b
	Residual	96.798	207	.468		
	Total	102.273	213			
2	Regression	37.996	7	5.428	17.396	.000 ^c
	Residual	64.277	206	.312		
	Total	102.273	213			
3	Regression	46.536	8	5.817	21.395	.000 ^d
	Residual	55.737	205	.272		
	Total	102.273	213			

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

b. Predictors: (Constant), Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja

c. Predictors: (Constant), Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja, Kepuasan Kerja

d. Predictors: (Constant), Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.491	.298		8.359	.000
	Jenis Kelamin	.169	.100		1.687	.093
	Usia	-.003	.003		-.877	.381
	Pendidikan	-.039	.062		-.632	.528
	Masa Kerja	-.050	.029		-1.700	.091
	Status	-.087	.091		-.955	.341
	Perkawinan					
	Hotel	-.006	.017		-.331	.741
2	(Constant)	4.854	.336		14.451	.000
	Jenis Kelamin	.033	.083		.398	.691
	Usia	-.003	.003		-1.198	.232
	Pendidikan	-.003	.051		-.058	.954
	Masa Kerja	-.052	.024		-2.179	.030

	Status	-.041	.074	-.033	-.546	.586
	Perkawinan					
	Hotel	.002	.014	.010	.162	.872
	Kepuasan Kerja	-.860	.084	-.575	-10.209	.000
3	(Constant)	5.418	.329		16.453	.000
	Jenis Kelamin	-.010	.078	-.007	-.126	.900
	Usia	-.002	.002	-.034	-.637	.525
	Pendidikan	-.045	.048	-.051	-.936	.350
	Masa Kerja	-.044	.023	-.116	-1.972	.050
	Status	-.015	.070	-.012	-.217	.829
	Perkawinan					
	Hotel	-.009	.013	-.039	-.697	.487
	Kepuasan Kerja	-.485	.103	-.324	-4.695	.000
	Komitmen	-.566	.101	-.398	-5.605	.000
	Organisasi					

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
					Tolerance
1	Kepuasan Kerja	-.575 ^b	-10.209	.000	-.580
	Komitmen	-.614 ^b	-10.818	.000	-.602
	Organisasi				.909
2	Komitmen	-.398 ^c	-5.605	.000	-.365
	Organisasi				.527

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

b. Predictors in the Model: (Constant), Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja

c. Predictors in the Model: (Constant), Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja, Kepuasan Kerja

Analisis regresi linear tahap 2

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja ^b	.	Enter
2	Komitmen Organisas ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.231 ^a	.054	.026	.68383	.054	1.951	6	207	.074
2	.630 ^b	.396	.376	.54742	.343	117.022	1	206	.000

a. Predictors: (Constant), Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja

b. Predictors: (Constant), Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja, Komitmen Organisasi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.475	6	.912	1.951	.074 ^b
	Residual	96.798	207	.468		
	Total	102.273	213			
2	Regression	40.542	7	5.792	19.327	.000 ^c
	Residual	61.731	206	.300		
	Total	102.273	213			

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

b. Predictors: (Constant), Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja

c. Predictors: (Constant), Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja, Komitmen Organisasi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.491	.298	8.359	.000
	Jenis Kelamin	.169	.100		.093
	Usia	-.003	.003		.381
	Pendidikan	-.039	.062		.528
	Masa Kerja	-.050	.029		.091
	Status	-.087	.091		.341
	Perkawinan				
	Hotel	-.006	.017		.741
2	(Constant)	4.953	.330	15.022	.000
	Jenis Kelamin	.011	.081		.889
	Usia	-.001	.003		.813
	Pendidikan	-.080	.050		.111
	Masa Kerja	-.039	.024		.098
	Status	-.016	.073		.823
	Perkawinan				
	Hotel	-.018	.014		.191
	Komitmen	-.874	.081		
	Organisasi				

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	Komitmen Organisasi	-.614 ^b	-10.818	.000	-.602	.909

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

b. Predictors in the Model: (Constant), Hotel, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Status Perkawinan, Masa Kerja

Lampiran 12. Statistik Deskriptif Indikator

Variabel	Indikator	Mean
<i>Turnover</i>	1. <i>Thinking of quitting</i>	2.32
	2. <i>Intention to quit</i>	2.23
	3. <i>Intention to search for alternatives</i>	2.16
Kepuasan Kerja	1. <i>Satisfaction with supervisors</i>	2.86
	2. <i>Satisfaction with co-workers</i>	2.88
	3. <i>Satisfaction with pay</i>	2.67
	4. <i>Satisfaction with promotion</i>	2.66
	5. <i>Satisfaction with work itsel</i>	2.74
Komitmen Organisasi	1. <i>Affective Commitment</i>	2.67
	2. <i>Continuance Commitment</i>	2.54
	3. <i>Normative Commitment</i>	2.43