

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PETUGAS
CALL CENTER PT. MITRA UTAMA SOLUSI TELEMATIKA**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
Merana Subramono
43112120138
MERCU BUANA**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN LINGKUNGAN
KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* PETUGAS
CALL CENTER PT. MITRA UTAMA SOLUSI TELEMATIKA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Irana Subramono

43112120138

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irana Subramono

Nim : 43112120138

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikena sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Maret 2017



Irana Subramono

NIM : 43112120138

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Irana Subramono
NIM : 43112120138
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja
Terhadap *Turnover Intention* Petugas *Call Center*
PT. Mitra Utama Solusi Telematika
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji



Bpk M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM

Tanggal : 23 Maret 2017

Bpk Dr. Suharno, MM

Tanggal : 23 Maret 2017

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.

Tanggal : 23 Maret 2017

Dudi Permana, MM, Ph.D

Tanggal : 23 Maret 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Petugas *Call Center* PT. Mitra Utama Solusi Telematika”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya, Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis hanturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Untuk Orang tua yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungan moral maupun material yang tiada henti-hentinya.
6. Untuk Helmy Hadi Ziliwu yang selalu memberikan dukungan dan perhatian yang begitu luar biasa untuk menyemangati saya.
7. Untuk teman-teman manajemen angkatan 2012 yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 23 Maret 2017

Irana Subramono

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kontribusi Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	7
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2. Kepuasan Kerja	9
3. Lingkungan Kerja.....	15

4. <i>Turnover Intention</i>	22
5. Penelitian Terdahulu	29
B. Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	31
1. Rerangka Konseptual	31
2. Pengembangan Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	36
1. Waktu Penelitian	36
2. Tempat Penelitian	36
B. Desain Penelitian	36
C. Definisi dan Operasional Variabel	37
1. Definisi Variabel	37
2. Operasional Variabel	39
D. Skala Pengukuran	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian	40
1. Populasi Penelitian	41
2. Sampel Penelitian	41
F. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Cara Mengumpulkan Data	41
2. Teknik Pengumpulan Data	41
3. Instrumen Pengumpulan Data	41
4. Jenis Data	42
G. Metode Analisis Data	42
1. Statistik Deskriptif	42

2. Uji Kualitas Data.....	43
3. Uji Asumsi Klasik.....	44
4. Uji Hipotesis	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
1. Sejarah Perusahaan.....	50
2. Karakteristik Responden	51
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	54
1. Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja	54
2. Deskriptif Variabel Lingkungan Kerja.....	55
3. Deskriptif Variabel <i>Turnover Intention</i>	56
C. Hasil Uji Kualitas Data	57
1. Hasil Uji Validitas.....	58
2. Uji Reliabilitas.....	60
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	61
1. Hasil Uji Normalitas	61
2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	63
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	65
F. Hasil Uji Hipotesis	65
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
2. Uji Ketepatan Model (Uji Statistik F).....	67
3. Hasil Uji t (Pengujian Secara Parsial).....	68

G. Pembahasan.....	69
1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	69
2. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Data Pengunduran Diri <i>Call Center</i> PT.Mitra Utama Solusi Telematika Tahun 2013 - 2015	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	40
Tabel 3.3	Koefisien Korelasi dan Taksirannya	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	54
Tabel 4.5	Rekapitulasi Perhitungan Kepuasan Kerja.....	55
Tabel 4.6	Rekapitulasi Perhitungan Variabel Lingkungan Kerja	56
Tabel 4.7	Rekapitulasi Perhitungan Variabel <i>Turnover Intention</i>	57
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X_1)	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X_2).....	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y).....	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolonieritas	63
Tabel 4.14	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.16	Hasil Uji Ketepatan Model.....	67
Tabel 4.17	Hasil Uji t	68

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
Gambar 1.1	Data Pengunduran Diri <i>Call Center</i> PT.Mitra Utama Solusi Telematika Tahun 2013 – 2015.....	3
Gambar 2.1	Rerangka Konseptual	31
Gambar 4.1	Grafik Normal <i>Probability Plot</i>	62
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	64



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	KUESIONER.....	75
Lampiran 2	JAWABAN RESPONDEN	80
Lampiran 3	KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	86
Lampiran 4	HASIL STATISTIK DESKRIPTIF.....	87
Lampiran 5	HASIL UJI VALIDITAS	94
Lampiran 6	HASIL UJI RELIABILITAS.....	99
Lampiran 7	HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	100
Lampiran 8	HASIL UJI ANALISIS LINIER BERGANDA	102
Lampiran 9	HASIL UJI HIPOTESIS.....	103

