

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA,  
DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*  
(Studi Kasus Pada *Customer Service* PT. Multi Nusantara Karya)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS**  
**MERCU BUANA**  
Nama : Adelya Yunita  
Nim : 43115110636

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KEPUASAN KERJA,  
DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*  
(Studi Kasus Pada *Customer Service* PT. Multi Nusantara Karya)**

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



Nama : Adelya Yunita

Nim : 43115110636

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adelya Yunita  
Nim : 43115110636  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan 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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Januari 2020



Adelya Yunita  
Nim : 43115110636

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Adelya Yunita

NIM : 43115110636

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh **Komitmen** Organisasi, Kepuasan Kerja, dan  
Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*

Tanggal Ujian Skripsi : 11 Maret 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



Dr. H. Sonny Indrajaya, Ir., MM

Dr. Nia Kusuma Wardhani, S.Kom, MM

Tanggal :

Tanggal : 7 Juli 2020

Dekan

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



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

Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal :

Tanggal : 10 Juli 2020

## **ABSTRACT**

*This study performed to determine the effect of organizational commitment, job satisfaction, and work stress towards the employee turnover intention of PT. Multi Nusantara Karya with the employees at customer service department as the object of this study. This study was distributed to the 33 respondents using a quantitative descriptive approach. Data were analysed by Structural Positive and Equation Model (SEM) using Partial Least Square (smartPLS 3.0) in order to test all the influences between variables in the model. The results of this study indicated that organizational commitment variable has a negative and significant effect on turnover intention, job satisfaction has a negative and significant effect on turnover intention and work stress has a positive and significant effect on turnover intention.*

*Keywords: Organizational Commitment, Job Satisfaction, Job Stress, Turnover Intention*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan PT. Multi Nusantara Karya dengan karyawan di departemen *Customer Service* sebagai objek penelitian ini. Penelitian ini didistribusikan kepada 33 responden menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dianalisis dengan *Structural Positive and Equation Model (SEM)* menggunakan *Partial Least Square* (smartPLS 3.0) untuk menguji semua pengaruh antar variabel dalam model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Kata kunci: Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, Stres Kerja, *Turnover Intention*.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia – Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasi, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada Karyawan PT. Multi Nusantara Karya”**. 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 H. Sonny Indrajaya, Ir., MM selaku dosen pembimbing 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 mengucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah memberikan Anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS, CMA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dukungan materil, serta memberikan banyak inspirasi yang tiada henti – hentinya kepada penulis. Sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal dengan tepat waktu.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Seluruh karyawan PT. Multi Nusantara Karya yang saya cintai.
7. Untuk teman – teman manajemen angkatan 2015 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, Januari 2020

Adelya Yunita



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	11
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2. Komitmen Organisasi.....	15
3. Kepuasan Kerja .....	20
4. Stres Kerja .....	27
5. <i>Turnover Intention</i> .....	33
6. Penelitian Terdahulu .....	38
B. Rerangka Konseptual .....	42
C. Pengembangan Hipotesis .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	49
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	49

1. Waktu Penelitian .....	49
2. Tempat Penelitian.....	49
B. Desain Penelitian.....	49
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	50
D. Skala Pengukuran Variabel .....	56
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	57
F. Metode Pengumpulan Data .....	59
G. Metode Analisis Data .....	60
H. Pengujian Hipotesis.....	67
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>69</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	69
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	69
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	69
B. Analisis Deskriptif.....	70
1. Karakteristik Responden .....	70
2. Deskriptif Jawaban Responden .....	74
C. Metode Analisis Data : <i>Component Based Structural Equation Modeling</i> .....	82
1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	83
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	93
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	96
1. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention .....	96
2. Pengaruh kepuasan kerja terhadap <i>turnover intention</i> .....	98
3. Pengaruh stres kerja terhadap <i>turnover intention</i> .....	99

<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	101
	A. Simpulan.....	101
	B. Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	104
<b>LAMPIRAN</b>	.....	110



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data <i>Turnover Intention Customer Service</i> .....	3
1.2	Data Pra Survei.....	4
2.1	Penelitian Terdahulu .....	38
3.1	Operasioanal Variable Komitmen Organisasi.....	53
3.2	Operasioanal Variable Kepuasan .....	54
3.3	Operasional Variable Stres Kerja.....	55
3.4	Operasioanal Variable <i>Turnover Intention</i> .....	56
3.5	Instrumen Skala Likert .....	57
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	71
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	72
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	73
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	74
4.6	Hasil Uji Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi .....	75
4.7	Hasil Uji Deskriptif Variable Kepuasan Kerja.....	76
4.8	Hasil Uji Deskriptif Variable Stres Kerja .....	79
4.9	Hasil Uji Deskriptif Variabel <i>Turnover Intention</i> .....	80
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	84
4.11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	87
4.12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i> .....	89
4.13	Hasil Pengujian <i>AVE</i> .....	90
4.14	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i> .....	91
4.15	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	92
4.16	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> .....	92
4.17	Nilai $R^2$ Variabel Endogen .....	93
4.18	Hasil Pengujian Bootstraping.....	96

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Model Stress .....	30
2.2	Rerangka Konseptual .....	42
4.1	Hasil Algoritma PLS .....	84
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi 2).....	87
4.3	Hasil Bootstrapping PLS .....	96



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	110
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	116
Lampiran 3	Hasil Output PLS.....	121
Lampiran 4	Surat Keterangan Penelitian .....	131



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA