



**Pengaruh Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja  
Terhadap *Turnover Intention* Pada PT Satya Ardhia Angkasa  
(Outsourcing PT Angkasa Pura II (Persero)) di Terminal 1, Terminal 2  
dan Terminal 3 Bandara Soekarno - Hatta**

UNIVERSITAS  
**TESIS**  
**MERCU BUANA**

**Idham Wahyono  
55118110002**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2020**



**Pengaruh Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja**

**Terhadap *Turnover Intention* Pada PT Satya Ardhia Angkasa**

**(Outsourcing PT Angakasa Pura II (Persero))**

**Terminal 1, Terminal 2 dan Terminal 3 Bandara Soekarno - Hatta**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan

**UNIVERSITAS**  
Program Studi Magister Manajemen

**MERCU BUANA**  
Oleh :

**Idham Wahyono  
55118110002**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT Satya Ardhia Angkasa (Outsourcing PT Angkasa Pura II (Persero)) di Terminal 1, Terminal 2 dan Terminal 3 Bandara Soekarno - Hatta”

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Idham Wahyono

NIM : 55118110002

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 15 Oktober 2020



Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister

A handwritten blue signature of Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus.

Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus

A handwritten blue signature of Dudi Permana Ph.D.

Dudi Permana Ph.D

## **PERNYATAAN SIMILARITY CHECK**

**Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh**

**Nama : Idham Wahyono  
NIM : 55118110002  
Program Studi : Magister Management**

dengan judul

**“Pengaruh Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepu  
asan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT Satya Ardhia Angkasa (*Outsourcing* PT  
Angkasa Pura II (Persero) di Terminal 1, Terminal 2 dan Terminal 3 Bandara Soekarno -  
Hatta”,**

Telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 22 September  
2020, didapatkan nilai persentase sebesar 27 %.

Jakarta, 15 Oktober 2020  
Administrator Turnitin



**Arie Pangudi, A.Md**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini,

**Judul** : “Pengaruh Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Pada PT Satya Ardhia Angkasa (*Outsourcing* PT Angakasa Pura II (Persero) di Terminal 1, Terminal 2 dan Terminal 3 Bandara Soekarno - Hatta”

**Nama** : Idham Wahyono

**N I M** : 55118110002

**Program Studi** : Magister Management

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Management Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 15 Oktober 2020



(Idham Wahyono)

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Penelitian ini dilakukan pada pada PT Satya Ardhia Angkasa (*Outsourcing* PT Angkasa Pura II Persero) di Terminal 1, Terminal 2 dan Terminal 3 Bandara Soekarno – Hatta. Jenis Penelitian termasuk dalam penelitian Kuantitatif dengan total populasi seluruh karyawan yang bekerja di PT Satya Ardhia Angkasa yang berada di Terminal 1, Terminal 2 dan Terminal 3 Bandara Soekarno – Hatta dengan Sampel 100 karyawan. Teknis pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara dan questioner. Metode analisis menggunakan pengujian asumsi klasik, pengujian validitas dan realibilitas data serta pengujian hipotesis dengan teknik analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan SPSS 23.0 for windows. Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi menghasilkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,433 atau 43,3%, hal ini menunjukkan pengaruh Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention. Sisanya yaitu 56,7% dipengaruhi Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap niat Turnover Intention

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

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how organizational commitment, job stress, and job satisfaction affect turnover intention. This research was conducted at PT Satya Ardhia Angkasa (Outsourcing PT Angkasa Pura II Persero) in Terminal 1, Terminal 2, and Terminal 3 of Soekarno–Hatta Airport. This type of research is included in quantitative research with a total population of all employees working at PT Satya Ardhia Angkasa located in Terminal 1, Terminal 2, and Terminal 3 of Soekarno–Hatta Airport with a Sample of 100 employees. This research data collection technician uses interviews and questioners. The analysis method uses classic assumption testing, data validity, and reality testing as well as hypothesis testing with multiple linear regression analysis techniques processed using SPSS 23.0 for windows. Based on the results of determination coefficient tests resulting in an Adjusted R Square value of 0.433 or 43.3%, this shows the effect of Organizational Commitment, Job Stress, and Job Satisfaction on Turnover Intentions. The remaining 56.7% influenced the results found in this study of Organizational Commitment, Job Stress and Job Satisfaction have a simultaneous and significant effect on turnover intentions

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



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan rahmat-Nya tesis dengan judul “**Pengaruh Komitmen Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT Satya Ardhia Angkasa**” ini dapat terselesaikan. Selama pembuatan tesis ini, penulis menerima banyak bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana, Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Program Pascasarjana
2. Bapak Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Setyo Riyanto, SE.MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu luang, arahan serta dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Magister Manajemen di Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmu yang tak ternilai selama penulis menempuh studi.
5. Seluruh staff pengajar dan staff tata usaha perpustakaan Magister Manajemen Universitas Mercubuana yang telah membantu penulis dalam hal administrasi dan mencari referensi yang dibutuhkan.
6. Keluarga tercinta penulis yaitu Bapak, Mama dan Keponakan yang telah memberikan doa serta dukungan dalam penulisan tesis ini dan selalu mengingatkan penulis untuk selalu semangat dan mendoakan selalu.
7. Kekasih Penulis, yaitu Wiwit Safitri yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat yang tiada hentinya dalam penulisan tesis ini. Penulisan tesis ini tidak lepas dari andil kekasih yang ada dari awal sampai akhir tesis ini.
8. Tim penyemangat penulis yaitu anggota alumni mahasiswa kelas T-304 yang saat ini sama-sama berjuang saling memberikan semangat dan doa agar penulis segera menyelesaikan tesis ini.
9. Teman-teman kantor penulis di PT Angkasa Pura II (Persero) seperti Om Kuy, Om Jeff, Om Doddy dan para staff lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang memberikan nasihat, ide, semangat dan motivasi dalam penulisan tesis ini.

10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam proses pembuatan tesis ini, terima kasih atas bantuannya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan yang dilakukan oleh semua pihak. Harapan Penulis adalah agar tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa dalam tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat dibutuhkan oleh penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 15 Oktober 2020

Penulis

Idham Wahyono

NIM: 55118110002



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	8
1.2.2 Rumusan Masalah .....	8
1.2.3 Batasan Masalah .....	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.2 Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Komitmen Organisasi .....	11
2.1.1.1 Dimensi Komitmen Organisasi .....	12
2.1.2 Stres Kerja.....	12
2.1.2.1 Dimensi Stres Kerja .....	14
2.1.3 Kepuasan Kerja .....	16

2.1.3.1 Dimensi Kepuasan Kerja.....	16
2.1.4 <i>Turnover Intention</i> .....	17
2.1.4.1 Dimensi <i>Turnover Intention</i> .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3.1 Hubungan Antara Komitmen Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i>	
.....	34
2.3.2 Hubungan antara Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	
.....	34
2.3.3 Hubungan antara Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	
.....	35
2.3.4 Hubungan Antara Komitmen Organisasi, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	36
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.2.1 Variabel Penelitian.....	39
3.2.1 Definisi Konsep.....	39
3.2.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
3.2.3.1 Variabel Komitmen Organisasi .....	41
3.2.3.2 Variabel Stres Kerja .....	42
3.2.3.3 Variabel Kepuasan Kerja.....	42
3.2.3.4 Variabel Turnover Intention .....	43
3.3 Populasi dan Sampel .....	48
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	48
3.4.1 Jenis Data .....	48
3.4.2 Sumber Data.....	49
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	49

3.5 Metode Analisis Data.....	49
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	50
3.5.1.1 Uji Validitas.....	50
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.5.2.1 Uji Nomalitas.....	53
3.5.2.2 Uji Multikolinieritas .....	54
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	54
3.5.3 Regresi Linear Berganda.....	55
3.5.4. Korelasi Antar Dimensi.....	56
3.5.5. Uji Hipotesis .....	57
3.5.3.1 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	57
3.5.3.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	58
3.5.6. Koefisien Determinasi .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
4.1. Deskripsi Perusahaan.....	61
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	61
4.1.2. Lingkup dan Bisnis Usaha.....	62
4.1.3. Sumber Daya .....	63
4.1.4. Tantangan Bisnis.....	64
4.1.5. Proses Bisnis.....	65
4.2. Hasil Penelitian.....	69
4.2.1. Analisis Deskriptif Responden.....	70
4.2.2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	72
4.3 Analisa dan Pembahasan.....	76
4.3.1 Uji Validitas.....	76
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	79
4.3.3 Uji Normalitas.....	80
4.3.4 Uji Multikolinearitas.....	82
4.3.5 Uji Heteroskedastisitas.....	83
4.3.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	84

4.3.6.1 R – Square.....	84
4.3.6.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji f).....	85
4.3.7 Pengujian Hipotesis.....	86
4.3.8 Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>94</b>
5.1. Kesimpulan.....	94
5.2. Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>109</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Karyawan pada PT Satya Ardhia Angkasa .....	1
Tabel 1.2 Data Kuesioner Sementara Komitmen Organisasi Karyawan <i>Outsourcing</i> PT Angkasa Pura II (Persero).....	2
Tabel 1.3Data Kuesioner Sementara Stres Kerja Karyawan Outsourcing PT Angkasa Pura II (Persero).....	3
Tabel 1.4 Data Kuesioner Sementara Kepuasan Kerja Karyawan <i>Outsourcing</i> PT Angkasa Pura II (Persero).....	5
Tabel1.5 Data Kuesioner Sementara <i>Turnover Intention</i> Karyawan <i>Outsourcing</i> PT Angkasa Pura II (Persero).....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	44
Tabel 3.2 Korelasi Antar Dimensi .....	56
Tabel 3.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	60
Tabel 4.1 Distribusi Karyawan PT Satya Ardhia Angkasa.....	70
Tabel 4.2 Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Komitmen Organisasi ( $X_1$ ) .	72
Tabel 4.3 Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Stres Kerja ( $X_2$ ).....	73
Tabel 4.4 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Kepuasan Kerja ( $X_3$ ).....	74
Tabel 4.5 Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y).....	75
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Kepuasan Kerja ( $X_1$ ).....	77

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel <i>Stres Kerja</i> ( $X_2$ ) .....	77
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Kepuasan Kerja ( $X_3$ ).....	78
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel Turnover Intention (Y).....	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Variabel.....	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data.....	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas Data.....	82
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi <i>R-Square</i> Turnover Intention.....	85
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji <i>F</i> Turnover Intention.....	85
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linier Berganda Turnover Intention (Y).....	87
Tabel 4.16 Hasil Korelasi Antar Dimensi.....	89



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data. ....	81
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	83



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... 109

