



**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *EMPLOYEE*
ENGAGEMENT TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
(Studi Kasus Pada PT Asuransi Umum Mega)**



WIWI AOQUTIAT

5511411015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN *EMPLOYEE*
ENGAGEMENT TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
(Studi Kasus Pada PT Asuransi Umum Mega)**

Tesis

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
WIWI AOQUTIAT
5511411015
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan *Employee Engagement* Terhadap *Turnover Intention* (Studi Kasus Pada PT Asuransi Umum Mega)
Bentuk Tesis : Studi Kasus/Kajian Masalah Pada PT Asuransi Umum Mega
Nama : Wiwi Aoqutiat
NIM : 55114110125
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 10 Agustus 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di Perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 10 Agustus 2016



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Employee Engagement* Terhadap *Turnover Intention* (Studi Kasus Pada PT Asuransi Umum Mega)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Wiwi Aoqutiat

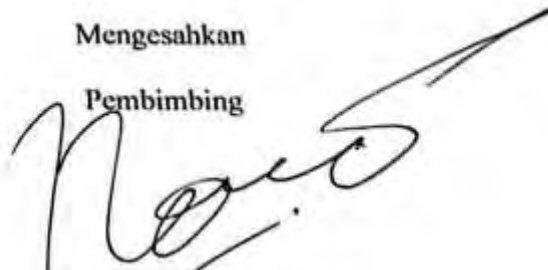
NIM : 55114110125

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 10 Agustus 2016

Mengesahkan

Pembimbing



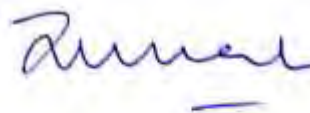
Dr. Sugiyono, M.Si

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat ALLAH SWT, yang telah senantiasa melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan *Employee Engagement* terhadap *Turnover Intention* (Studi Kasus pada PT Asuransi Umum Mega).”

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Primram Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini, yaitu :

1. Prof. Dr Didik J. Rachbidi selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya.
2. Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
3. Dr. Sugiyono, M.Si, sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
4. Dr. Suharno Pawirosumarno, S.kom, MM., selaku ketua penguji pada sidang tesis yang telah memberikan koreksi dan saran demi kesempurnaan tesis peneliti.

5. Dr. Anik Heminingsih, M.Si., selaku penguji pada sidang tesis yang telah memberikan koreksi dan saran demi kesempurnaan tesis peneliti.
6. Pihak manajemen PT Asuransi Umum Mega yang telah memberikan izin dan bantuan dalam proses penyusunan penelitian ini.
7. Suamiku Boy Hardam Pahlevi, Ibunda, kedua mertua, dan ketiga putraku tercinta Rizky Ahmad Pahlevy, Rafii Ahmad Pahlevy dan Raihan Azka Pahlevy yang telah sabar memberikan dukungan dan do'a untuk penyelesaian karya ilmiah ini. *You are my best supporter.*
8. Seluruh Dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana khususnya Jurusan Magister Manajemen Sumberdaya Manusia atas *transfer knowledge*-nya selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana.
9. Rekan-rekan Magister Manajemen Kelas Menteng Angkatan 25, atas suka duka selama menimba ilmu di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Agustus 2016

Wiw Aqutiat

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah	7
1.2.1. Identifikasi Masalah	7
1.2.2. Rumusan Masalah	7
1.2.3. Batasan Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan	8
1.3.1. Maksud Penelitian	8
1.3.2. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Penelitian	9
1.4.2. Kegunaan Penelitian	9

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan	11
2.2. Lingkup Bidang Usaha	11
2.2.1. Profil, Visi dan Misi	12
2.2.2. Layanan Dan Fasilitas	14
2.3. Sumber Daya Manusia	15
2.4. Tantangan Bisnis	16

BAB KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian teori	17
3.1.1. Kepuasan Kerja.....	17
3.1.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	17
3.1.1.2. Teori Kepuasan Kerja	20
3.1.2. <i>Employee Engagement</i>	23
3.1.3. Niat untuk Pindah (<i>Turnover Intention</i>)	28
3.2. Penelitian Terdahulu	32
3.3. Kerangka Pemikiran.....	41
3.3.1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	41
3.3.2. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> ...	41
3.3.3. Pengaruh Kepuasan Kerja, <i>Employee Engagement</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	42
3.4. Hipotesis.....	43

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian	44
4.2. Variabel Penelitian	44
4.2.1 Definisi Operasional	45
4.2.2 Dimesi Pengukuran	46
4.3. Populasi dan Sampel.....	48
4.4. Jenis dan Sumber Data	50
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	50
4.6. Teknik Analisis Data	52
4.6.1. Uji Validitas dan reliabilitas Instrumen	52
4.6.1.1. Uji Validitas	52
4.6.1.2. Uji Relibilitas Instrumen	53
4.6.2. Analisis Deskriptif Variabel dan Dimensi	53
4.6.3. Uji Asumsi Klasik	54
4.6.3.1. Uji Normalitas	54
4.6.3.2. Uji Multikolinearitas	54
4.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas	55
4.6.4. Uji Hipotesis	56
4.6.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda	56
4.6.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.6.4.3. Uji Model (Uji F)	58
4.6.4.4. Uji Parsial (Uji t)	59
4.6.5. Analisis Korelasi antar Dimensi	61

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Karakteristik Responden	63
5.2	Pengujian Instrumen Penelitian	65
5.2.1.	Analisis Validitas Kepuasan Kerja	65
5.2.2.	Analisis Validitas <i>Employee Engagement</i>	66
5.2.3.	Analisis Validitas <i>Turnover Intention</i>	67
5.2.3.	Analisis Reliabilitas Kepuasan Kerja, <i>Employee Engagement</i> dan <i>Turnover Intention</i>	68
5.3	Analisis Deskriptif Variabel dan Dimensi	69
5.4	Uji Asumsi Klasik	73
5.4.1.	Uji Normalitas	73
5.4.2.	Uji Multikolinearitas	74
5.4.3.	Uji Heteroskedastisitas	75
5.5	Pengujian Hipotesis	76
5.5.1.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
5.5.2.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	78
5.5.3.	Uji F	79
5.5.4.	Uji t	80
5.6	Analisis Korelasi antar Dimensi	83
5.7	Pembahasan	85
5.7.1.	Pengaruh Kepuasan Kerja dan <i>Employee Engagement</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i>	85
5.7.2.	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	86

5.7.3. Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> ..	87
--	----

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	89
----------------------	----

6.2 Saran	89
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA	90
----------------------	----

LAMPIRAN	94
----------------	----



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data <i>Turnover</i> Karyawan PT Asuransi Umum Mega	3
Tabel 1.2 Jawaban Responden Mengenai <i>Turnover Intention</i>	3
Tabel 1.3 Persepsi Kepuasan dan Ketidakpuasan Karyawan PT Asuransi Umum Mega	5
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu Penunjang Penelitian	33
Tabel 4.1 Dimensi Pengukuran	47
Tabel 4.2 Skor Jawaban Kuesioner	51
Tabel 4.3 Nomor Pernyataan <i>Favorable</i> dan <i>Unfavorable</i>	52
Tabel 4.4 Reliabilitas instrumen	53
Tabel 4.5 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	62
Tabel 4.6 Rancangan Analisis Korelasi antar Dimensi	62
Tabel 5.1 Karakteristik Responden	63
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja	65
Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas <i>Employee Engagement</i>	66
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas <i>Turnover Intention</i>	67
Tabel 5.5 Hasil Analisis Reliabilitas Kepuasan Kerja, <i>Employee Engagement</i> dan <i>Turnover Intention</i>	68
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel ..	69
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Dimensi..	71
Tabel 5.8 Analisis Multikolinearitas Menggunakan Nilai <i>Tolerance Dan VIF</i>	75

Tabel 5.9 Regresi Variabel X_1 , X_2 dan Y	77
Tabel 5.10 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	79
Tabel 5.11 Hasil Uji Statistik F	80
Tabel 5.12 Hasil Uji Statistik t.....	81
Tabel 5.13 Analisis Korelasi antar Dimensi.....	84



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Tahapan Kognitif Individu sebelum Meninggalkan Pekerjaannya	31
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran	41
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Pada Uji F	59
Gambar 4.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Pada Uji t	61
Gambar 5.1 Grafik p-Plot Uji Normalitas Residual.....	74
Gambar 5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden	99
Lampiran 3 Karakteristik Responden	105
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja.....	107
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Employee Engagement</i>	108
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Turnover Intention</i>	109
Lampiran 7 Distribusi Frekuensi Variable	110
Lampiran 8 Distribusi Frekuensi Dimensi	111
Lampiran 9 Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas	114
Lampiran 10 Uji Regresi	116
Lampiran 11 Korelasi antar Dimensi	117
<i>Curriculum Vitae</i>	118



UNIVERSITAS
MERCU BUANA