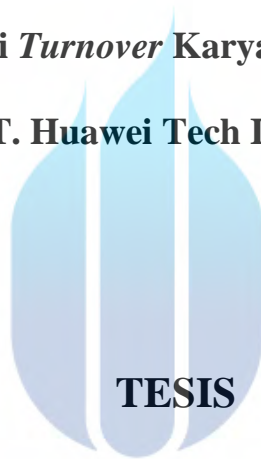




**Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja  
Terhadap Intensi *Turnover* Karyawan *Customer Service*  
di PT. Huawei Tech Investment**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Alfian Luther Biyang

**55114110280**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2017**



**Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja  
Terhadap Intensi *Turnover* Karyawan *Customer Service*  
di PT. Huawei Tech Investment**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana Program  
Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
**Alfian Luther Biyang**

**55114110280**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
TAHUN 2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap  
Intensi *Turnover* Karyawan *Customer Service*  
di PT Huawei Tech. Investment

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

NIM : 55114110280

Program : Magister Manajemen

Tanggal :



Mengesahkan

Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Dr. R. Eddy Nugroho, MM)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

(Dr. Aty Herawati, M.Si)

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap  
Intensi *Turnover* Karyawan *Customer Service*  
di PT Huawei Tech. Investment

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Alfian Luther Biyang

NIM : 55114110280

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan 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, 2017



(Alfian Luther Biyang)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala Rahmat dan Karunia-Nya pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Intensi *Turnover* Karyawan *Customer Service* di PT Huawei Tech. Investment.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada : Bapak Dr. R. Eddy Nugroho, MM sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Bapak Dr. Ignatius Jeffrey, SE, MM, Ak, CA selaku Ketua Sidang Ujian Tesis, Bapak Dr. M. Ali Iqbal, M.Sc selaku Penguji pada Ujian Tesis, Bapak Dr. Setyo Riyanto, MM selaku Penguji pada Seminar Proposal, Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Magister Manajemen Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat member sumbangsih dalam masalah pengembangan Sumber Daya Manusia di Indonesia.

Penulis



## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah .....	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB II    DESKRIPSI PERUSAHAAN PT. HUAWEI TECH INVETMENT</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan .....	16
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha .....	20
2.3 Sumber Daya Perusahaan .....	21
2.4 Tantangan Bisnis .....	22
2.5 Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis .....	24
<b>BAB III   KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN             DAN HIPOTESIS</b>	
3.1 Teori .....	28

3.1.1	Kepuasan Kerja .....	28
3.1.2	Teori Kepuasan Kerja .....	35
3.1.3	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	40
3.1.4	Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja .....	47
3.1.5	Stres Kerja .....	49
3.1.6	Usaha Penanggulangan Stres .....	54
3.1.7	Dimensi Stres Kerja .....	56
3.1.8	<i>Turnover Intention</i> .....	63
3.1.9	Jenis-Jenis <i>Turnover</i> .....	68
3.1.10	Faktor Penyebab Terjadinya <i>Intention Turnover</i> ....	69
3.1.11	Dimensi <i>Turnover Intention</i> .....	72
3.2	Penelitian Terdahulu .....	74
3.3	Model Faktor-faktor <i>Turnover</i> .....	80
3.4	Kerangka Pemikiran .....	81
3.5	Hipotesis .....	82
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>		
4.1	Jenis Desain Penelitian .....	83
4.2	Variabel Penelitian .....	84
4.2.1	Definisi Konsep .....	85
4.2.2	Definisi Operasional .....	86
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	89
4.4	Jenis dan Sumber Data .....	89
4.5	Teknik Pengumpulan Data .....	91



4.6	Teknik Analisis Data .....	92
4.7	Analisis Regresi Linear .....	98
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1	Karakteristik Responden .....	106
5.2	Hasil Penelitian .....	106
5.3	Uji Instrumen .....	119
5.3.1	Uji Validitas .....	119
5.3.2	Uji Reliabilitas .....	123
5.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	125
5.4	Analisis Data .....	128
5.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	128
5.5	Pengujian Hipotesis .....	131
5.5.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	131
5.5.2	Uji Secara Simultan (Uji F) .....	132
5.5.3	Uji Secara Parsial (Uji t) .....	133
5.6	Matrik Korelasi Antar Dimensi .....	134
5.7	Pembahasan .....	137
5.7.1	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Intensi <i>Turnover</i> .....	137
5.7.2	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Intensi <i>Turnover</i> ....	138
5.7.3	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Intensi <i>Turnover</i> Secara Simultan .....	139
5.8	Perbandingan Hasil Penelitian .....	140
5.9	GAP Analisis .....	142

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	143
6.2 Saran .....	145
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>147</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>152</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>177</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA