



**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN
WORK-LIFE BALANCE TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
MELALUI *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI DI PT ABB**

TESIS

Nurul Fitriani Naini

**UNIVERSITAS 55121110045
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2024



**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN
WORK-LIFE BALANCE TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
MELALUI *JOB SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI DI PT ABB**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nurul Fitriani Naini

55121110045

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2024

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Perceived Organizational Support and Worklife Balance on Turnover Intention through Job Satisfaction as a Mediation variable. In this research, PT ABB's permanent employees with a total sample of 62 (sixty two) employees. The data analysis method uses Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) with SmartPLS 4.0. The results of the study found that Perceived Organizational Support had a positive and significant effect on Job satisfaction, Work-Life Balance had a positive and significant effect on Job Satisfaction, Work-Life Balance had a significant effect on Turnover Intention, Job Satisfaction had a positive but not significant effect on Turnover Intention, Perceived Organizational Support has a positive but not significant effect on Turnover Intention, Perceived Organizational Support has a Positive but Not Significant effect on Turnover Intention through Job Satisfaction. Work-Life Balance has a positive but not significant effect on Turnover Intention through Job Satisfaction. Company leaders are advised to increase Perceived Organizational Support and Work-Life Balance to increase Job Satisfaction which can affect Turnover Intention.



Keywords : *Perceived Organizational Support, Work-life Balance, Job Satisfaction, Turnover Intention*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Worklife Balance* terhadap *Turnover Intention* melalui *Job Satisfaction* sebagai variabel Mediasi. Pada penelitian ini karyawan tetap PT ABB dengan jumlah sampel sebanyak 62 (enam puluh dua) karyawan. Metode analisis data menggunakan Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menemukan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job satisfaction*, *Work-Life Balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*, *Work-Life Balance* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*, *Job Satisfaction* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Turnover Intention*, *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif signifikan terhadap *Turnover Intention*, *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif namun tidak Signifikan terhadap *Turnover Intention* melalui *Job Satisfaction*. *Work-Life Balance* berpengaruh Positif namun Tidak Signifikan terhadap *Turnover Intention* melalui *Job Satisfaction*. Pemimpin perusahaan disarankan untuk meningkatkan *Perceived Organizational Support* dan *Work-Life Balance* untuk dapat meningkatkan *Job Satisfaction* yang dapat mempengaruhi *Turnover Intention*.



Kata Kunci : *Perceived Organizational Support, Work-life Balance, Job Satisfaction, Turnover Intention*

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention* melalui *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi di PT ABB

Bentuk Tesis : Penelitian / ~~Kajian Masalah Perusahaan~~

Nama : Nurul Fitriani Naini

NIM : 55121110045

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 16 Februari 2024

Mengesahkan

Pembimbing


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Prof. Dr. Setyo Riyanto, S.E., M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, S.E., M.Si., Ak.)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M.)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention* melalui *Job Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi di PT ABB

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Nurul Fitriani Naini

NIM : 55121110045

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 24 Februari 2024

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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, 24 Februari 2024



Nurul Fitriani Naini

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Nurul Fitriani Naini
NIM : 55121110045
Program Studi : Magister Manajemen

Dengan Judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention* melalui *Job Satisfaction* sebagai variabel mediasi di PT ABB” telah melakukan pengecekan similarity dengan system Turnitin pada tanggal 15 Januari 2024, didapatkan nilai presentase sebesar 30%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Januari 2024
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kupanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Kasih Karunia dan Hikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Work-Life Balance* terhadap *Turnover Intention* melalui *Job Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi di PT ABB” dengan baik, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Dari lubuk hati paling dalam Penulis sampaikan banyak terima kasih kepada Prof. Dr. Setyo Riyanto selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Dalam proses penyusunan Tesis ini, penulis juga banyak mendapatkan bimbingan dan petunjuk serta bantuan yang bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dari lubuk hati paling dalam penulis mengucapkan limpah terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Dr. Nurul Hidayah, S.E., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;

4. Dr. Kasmir, S.E., M.M., selaku Dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
5. Prof. Dr. Setyo Riyanto., S.E., MM., selaku Dosen Pembimbing Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mercu Buana yang senantiasa memberikan masukan dan *full support* nya untuk Saya;
6. Dr. Sugeng Santoso, MT., selaku Dosen OSPM, Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mercu Buana;
7. Para Dosen yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu, yang banyak memberikan ilmu bermanfaat bagi penulis khususnya dalam penyusunan Tesis ini;
8. Dr. (HC) Ary Ginanjar Agustian, selaku pembina dan guru yang telah mendoakan dan mensupport Saya;
9. Teristimewa, Yulian Yudho Pratomo, suami tercinta yang senantiasa mensupport baik moril maupun materil serta mendoakan sehingga Saya dapat menyelesaikan tesis ini;
10. Keempat orangtua tercinta Bapak H Moch Munir Rahman, Ibu Hj Fatimah Lugiana, Ibu Nanik Wahyu Praptini, dan Bapak Suyono (Alm) yang senantiasa mensupport dan mendoakan sehingga Saya dapat menyelesaikan tesis ini;
11. Jajaran dan pimpinan di ESQ yang telah mensupport dan mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian dan menyelesaikan studi;
12. Tim hore Unique, Yuswa, Ghea, Lisa, Sherly, Frengki dan Rekan – rekan angkatan Magister Manajemen Universitas Mercu Buana TA2021/2022 yang telah kebersamai dalam penyelesaian studi untuk mendapatkan gelar MM.

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan selama menjalani pendidikan Magister Manajemen sampai penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 16 Februari 2024



Nurul Fitrianis Naini
Nurul Fitrianis Naini

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Kontribusi Penelitian	17
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Teori	22
2.1.1 Turnover Intention	22
2.1.2 Job Satisfaction.....	25
2.1.3 Perceived Organizational Support	31
2.1.4 Work-Life Balance	35
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Pengembangan Hipotesis	45
2.3.1 Kerangka Pemikiran.....	45

2.3.2	Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap <i>Job Satisfaction</i>	45
2.3.3	Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	47
2.3.4	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	47
2.3.5	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	49
2.3.6	Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	50
2.3.7	Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui <i>Job Satisfaction</i>	50
2.3.8	pengaruh <i>Work-Life Balance</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui <i>Job Satisfaction</i>	51
BAB III. METODE PENELITIAN		
3.1	Desain Penelitian	66
3.2	Definisi dan Operasional Variabel	66
3.3	Populasi dan Sampel	77
3.4	Metode Pengumpulan Data	78
3.5	Metode Analisis Data	79
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	88
4.2	Hasil Penelitian	91
4.3	Pembahasan.....	93
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	119
5.2	Saran	119
DAFTAR PUSTAKA		126
LAMPIRAN		133

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Rata-Rata Turnover Karyawan di PT ABB.....	6
Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu (Jurnal Internasional).....	48
Tabel 2.2 Rangkuman Penelitian Terdahulu (Jurnal Nasional)	52
Tabel 3.1 Tabel Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	70
Tabel 3.2 Kriteria Skor Penilaian untuk Pengukuran Jawaban Responden.....	79
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	80
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	92
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	78
Tabel 4.5 <i>Heterotrait Monotrait Ratio</i> (HTMT) Tahap II.....	81
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	98
Tabel 4.7 Average variance extracted (AVE).....	99
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	100
Tabel 4.9 Nilai R-square.....	101
Tabel 4.10 Nilai F-square.....	102
Tabel 4.11 Pengujian Hipotesis.....	105

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Tingkat Turnover di Indonesia.....	5
Gambar 1.2. Jumlah Rata-Rata Turnover Berdasarkan Sektor Jasa.....	7
Gambar 1.3 Alasan Karyawan Keluar dari Pekerjaannya.....	8
Gambar 1.4 Hasil Survei Pendahuluan Berkaitan dengan <i>Perceived Organizational Support</i> (POS).....	10
Gambar 1.5 Hasil Survei Pendahuluan Berkaitan dengan Work-Life Balance...	14
Gambar 1.6 Hasil Survei Pendahuluan Berkaitan dengan Job Satisfaction.....	16
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	66
Gambar 4.1 Model Pengukuran (Outer Model) (Tahap I).....	96
Gambar 4.2 Model Pengukuran (Outer Model) (Tahap II).....	97
Gambar 4.3 Model Pengukuran (Outer Model) (Tahap III).....	98
Gambar 4.4 Hasil Uji Bootstrapping.....	104

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian/ Pengumpulan Data.....	133
Lampiran 2. Berita Acara Telah Melakukan Penelitian PT ABB.....	134
Lampiran 3. <i>Curriculum Vitae</i>	135
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	136
Lampiran 5. Data Responden Karyawan.....	142
Lampiran 6. Tabulasi Jawaban Responden.....	143
Lampiran 7. Hasil Olah Data dari SmartPLS.....	152

