

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*,
SELF-EFFICACY, DAN STRES KERJA TERHADAP
TURNOVER INTENTION PADA HOTEL
NOVOTEL BANGKA**

SKRIPSI



Nama : Imellia Merlissha

NIM : 43121010014

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*,
SELF-EFFICACY, DAN STRES KERJA TERHADAP
TURNOVER INTENTION PADA HOTEL
NOVOTEL BANGKA**

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



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Imellia Merlissha

NIM : 43121010014

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 25 Juni 2025



Imellia Merlissha

NIM 43121010014

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : IMELLIA MERLISSHA
NIM : 43121010014
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, SELF-EFFICACY, DAN STRES KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA HOTEL NOVOTEL BANGKA
Hasil Pengecekan Turnitin : 20%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **20%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 19 August 2025
Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/Agustus/19/0000000373/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Imellia Merlissha
NIM : 43121010014
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Perceived Organizational Support, Self-Efficacy, dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention pada Hotel Novotel Bangka
Tanggal Sidang : 31 Juli 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Zairil, S.Pd., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-08255336



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived organizational support*, *self-efficacy*, dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada Hotel Novotel Bangka. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 49 karyawan Hotel Novotel Bangka. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dan pengolahan data dilakukan menggunakan software SmartPLS versi 4.1.1.2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*, *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Kata Kunci: *Perceived Organizational Support*, *Self-Efficacy*, Stres Kerja, *Turnover Intention*



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of perceived organizational support, self-efficacy, and work stress on turnover intention at Hotel Novotel Bangka. The population and sample in this study consist of 49 employees of Hotel Novotel Bangka. The sampling technique used is a saturated sampling method. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with a Partial Least Square (PLS) approach, and processed using SmartPLS software version 4.1.1.2. The results show that perceived organizational support has no significant effect on turnover intention, self-efficacy has a positive and significant effect on turnover intention, and work stress also has a positive and significant effect on turnover intention.

Keywords: *Perceived Organizational Support, Self-Efficacy, Work Stress, Turnover Intention*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas karunia dan rahmat yang diberikan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support*, *Self-Efficacy*, dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Hotel Novotel Bangka”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak terutama kepada Dr. Zairil, S.Pd., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini. Selain itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin berterima kasih pada beberapa pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Eri Marlapa, S.E, M.M selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh dosen dan staff Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
6. Seluruh teman-teman S1 Manajemen FEB UMB angkatan 2021 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
7. Seluruh karyawan di Hotel Novotel Bangka yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Teristimewa, keluarga tercinta yaitu mama dan ayah serta kakak-kakak yaitu Citra Mega Lissha dan Novita Herlissha yang telah memberikan doa, dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada peneliti serta memberikan banyak dalam menyusun skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, mohon saran, masukan, dan kritik yang membangun dari segenap pembaca. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini. Akhir kata, semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 25 Juni 2025



Imellia Merlissha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR HASIL PENGECEKAN PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka	10
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	10
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
b. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2. <i>Perceived Organizational Support</i>	14
a. Pengertian <i>Perceived Organizational Support</i>	14
b. Faktor-Faktor <i>Perceived Organizational Support</i>	15
c. Dimensi dan Indikator <i>Perceived Organizational Support</i>	17
3. <i>Self-Efficacy</i>	18
a. Pengertian <i>Self-Efficacy</i>	18
b. Faktor-Faktor <i>Self-Efficacy</i>	19
c. Dimensi dan Indikator <i>Self-Efficacy</i>	20
4. Stres Kerja	23

a. Pengertian Stres Kerja	23
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	24
c. Dimensi dan Indikator Stres Kerja	24
5. <i>Turnover Intention</i>	26
a. Pengertian <i>Turnover Intention</i>	26
b. Faktor-Faktor <i>Turnover Intention</i>	27
c. Dimensi dan Indikator <i>Turnover Intention</i>	28
6. Penelitian Terdahulu	30
B. Pengembangan Hipotesis	43
1. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	44
2. Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	45
3. Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	46
C. Kerangka Konseptual	46
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Waktu dan Tempat Penelitian	49
B. Desain Penelitian	49
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	50
1. Definisi Variabel	50
2. Operasionalisasi Variabel	52
D. Skala Pengukuran Variabel	54
E. Populasi dan Sampel Penelitian	54
1. Populasi Penelitian	54
2. Sampel Penelitian	55
F. Metode Pengumpulan Data	55
G. Metode Analisis Data	57
1. Analisis Deskriptif	57
2. Uji Instrumen	58
3. Analisis <i>Partial Least Square</i>	59
a. Pengertian <i>Partial Least Square</i>	59
b. Menguji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	60

c. Menguji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Analisis Deskriptif	63
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
2. Deskripsi Responden	64
3. Deskripsi Variabel	67
B. Analisis <i>Partial Least Square</i>	73
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	73
2. Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	79
C. Pembahasan Hasil Penelitian	84
1. Pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	84
2. Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	85
3. Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	86
BAB V PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Hotel (Bintang dan Nonbintang) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	2
1.2	Tingkat <i>Turnover</i> Hotel Novotel Bangka Tahun 2022-2024	3
1.3	Hasil Data Pra Survei	4
1.4	<i>Research Gap</i>	6
2.1	Penelitian Terdahulu	30
3.1	Operasionalisasi Variabel	52
3.2	Instrument Skala Likert	54
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	66
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	66
4.5	Hasil Deskripsi Variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	67
4.6	Hasil Deskripsi Variabel <i>Self-Efficacy</i>	69
4.7	Hasil Deskripsi Variabel Stres Kerja	70
4.8	Hasil Deskripsi Variabel <i>Turnover Intention</i>	72
4.9	Pengujian <i>Convergent Validity</i>	73
4.10	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	76
4.11	Hasil Uji AVE	77
4.12	Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	78
4.13	Hasil Uji <i>R-Square</i>	79
4.14	Hasil Uji <i>F-Square</i>	80
4.15	Hasil Uji <i>Q-Square</i>	81
4.16	Hasil Uji Hipotesis	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Tingkat <i>Turnover</i> Berdasarkan Industri	1
2.1	Kerangka Pemikiran	48
4.1	Hasil PLS-ALGORITMA	75
4.2	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Izin Penelitian dari Universitas	103
2	Surat Izin Penelitian dari Perusahaan	104
3	Kuesioner	104
4	Hasil Kuesioner	110
5	Deskripsi Responden	115
6	Deskripsi Variabel	116
7	Hasil Uji Model Pengukuran	120
8	Hasil Uji Model Struktural	123

