

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* KARYAWAN

(Studi Pada Karyawan Divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

Dewi Kusnul Chotimah

NIM. 145030301111001



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
MINAT KHUSUS BISNIS INTERNASIONAL
MALANG**

2019

MOTTO

Don't compare yourself to others

There's no comparison

between the sun and the moon

They shine when it's their time



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap
Turnover Intention Karyawan (Studi Pada Karyawan
 Divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang)

Disusun oleh : Dewi Kusnul Chotimah

NIM : 145030301111001

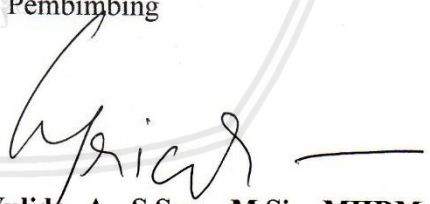
Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Administrasi Bisnis

Konsentrasi/Minat : Bisnis Internasional

Malang, 24 Juni 2019

Dosen Pembimbing


Tri Wulida A. S.Sos., M.Si., MHRM., Ph.D
 NIP 197604041999032001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 10 Juli 2019

Jam : 13.00

Skripsi atas nama : Dewi Kusnul Chotimah

Judul : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap
Turnover Intention Karyawan (Studi pada Karyawan
Divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang)

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Tri Wulida A., S.Sos,M.Si, MHRM, Ph.D
NIP. 197604041999032001

Anggota,



Kusdi, Dr. DEA
NIP. 195701271984031001

Anggota,



Edlyn Khurotul A., S.AP.,M.AB.M.BA
NIP. 2013048705312001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan (Studi Pada Karyawan Divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang)”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 24 Juni 2019

Yang membuat pernyataan



Dewi Kusnul Chotimah
NIM. 145030301111001

RINGKASAN

Dewi Kusnul Chotimah, 2019, **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan (Studi Pada Karyawan Divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang)** Tri Wulida Afrianty., S.Sos., M.Si., MHRM, Ph. D. 134 + xvi

Karyawan merupakan aset yang penting bagi perusahaan. Tingkat *turnover* yang tinggi akan mempengaruhi proses kinerja perusahaan. *Turnover intention* digunakan sebagai prediktor dalam memprediksi tingkat *turnover* karyawan. *Turnover intention* digunakan sebagai evaluasi sebelum terjadi *turnover* yang tinggi. *Turnover intention* dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan stres kerja. PT. Infomedia Nusantara Malang memiliki tingkat *turnover* karyawan yang tinggi terutama pada divisi TAM.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk (1) Menguji dan menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan TAM di PT. Infomedia Nusantara Malang, (2) Menguji dan menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan TAM di PT. Infomedia Nusantara Malang, (3) Menguji dan menjelaskan pengaruh simultan kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan TAM di PT. Infomedia Nusantara Malang.

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori *explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Variabel penelitian ini terdiri dari kepuasan kerja, stres kerja, dan *turnover intention*. Populasi penelitian ini adalah karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Sampel dari penelitian ini adalah 115 orang responden dan untuk pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan secara negatif terhadap *turnover intention* karyawan, stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* secara bersama – sama. Persamaan yang dihasilkan oleh regresi linier berganda adalah:
$$Y = 8.927 - 0,094 X_1 + 0,224 X_2$$

Kata Kunci: kepuasan kerja, stres kerja, *turnover intention*

SUMMARY

Dewi Kusnul Chotimah, 2019, *The Influence of Job Satisfaction and Work Stress on Employee Turnover Intention (Research at TAM Employee PT. Infomedia Nusantara Malang)* Tri Wulida Afrianty., S.Sos., M.Si., MHRM, Ph. D. 134 + xvi

Employees are an important asset in the company. A high turnover rate will affect on company's performance process. Turnover intention was used for a predictor in predict the actual rate of employee turnover. Turnover intention used as an evaluation before the high turnover occurs. Turnover intention is influenced by job satisfaction and work stress. PT. Infomedia Nusantara Malang has a high employee turnover rate, especially in the TAM Division.

The aims of this research are (1) identifying and explaining the influence of job satisfaction toward turnover intention, (2) identifying and explaining the influence of work stress toward turnover intention, (3) identifying and explaining the influence of job satisfaction and work stress toward turnover intention simultaneously at TAM Employee PT. Infomedia Nusantara Malang

This research is an explanatory research using quantitative approach. The variables of this research are job satisfaction, work stress, and turnover intention. The research population are all TAM employee in PT. Infomedia Nusantara Malang. The sampling method of this research was simple random sampling. Questionnaire were used in order to gather the data from 115 respondent. Descriptive analysis and multiple regression analysis were used in order to analyze the data.

The result of this research were job satisfaction has a negative significant effect toward turnover intention, work stress has a positive significant effect toward turnover intention, job satisfaction and work stress have an effect on turnover intention together. The equation produced by multiple linear regression is:

$$Y = 8.927 - 0,094 X_1 + 0,224 X_2$$

Keywords: job satisfaction, work stress, turnover intention



*Kupersembahkan karyaku
untuk ayah dan ibuku tercinta
dan adikku yang akan menempuh skripsi*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Pengaruh Kepuasan kerja dan Stres kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan (Studi Pada Karyawan Divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang). Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

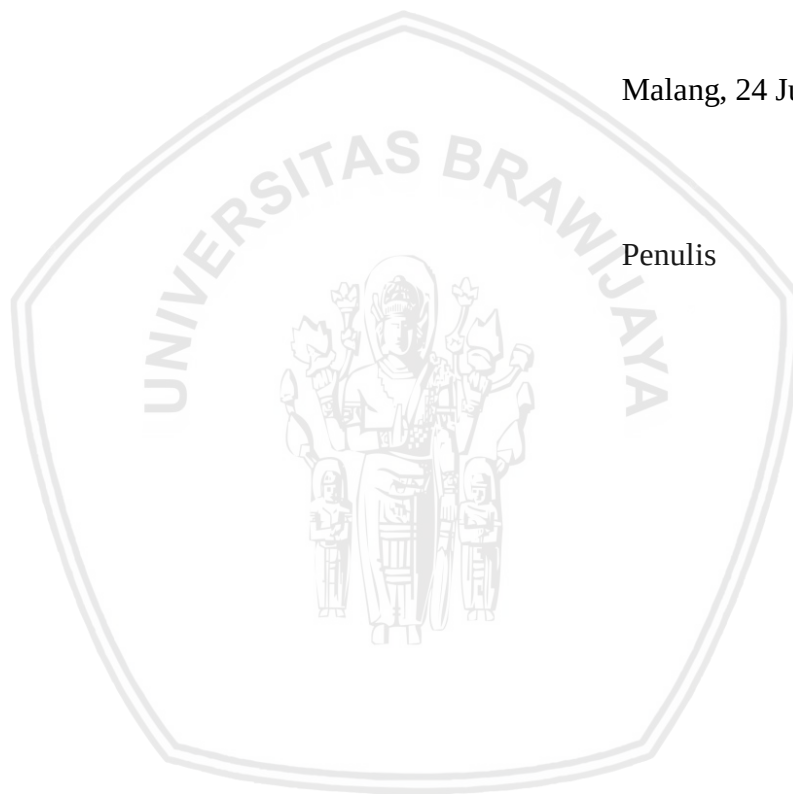
1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Dr. Mohammad Al Musadieg, MBA. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Nila Firdausi Nuzula, S.Sos., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Ibu Tri Wulida Afrianty, S.Sos., M.Si., MHRM, Ph.D selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, dorongan, kritik, dan saran yang membangun kepada peneliti sehingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan ilmu beserta pelajaran berharga bagi peneliti.
6. Orang tua peneliti yang selalu memberi semangat, doa, dan dukungan baik moral dan materiil sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Adik Afif Kusnul Kholifah yang selalu ada untuk memberi semangat dan tempat diskusi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Adhinta Salsabiila, Geby Mariska dan Clara Lorenza yang selalu memberi semangat selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua keluarga Bisnis Internasional 2014, Terimakasih banyak atas kebersamaan dan momen-momen selama ini yang akan dikenang beserta bantuan maupun dukungan yang di berikan dari awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan sehingga sampai pada akhir perjuangan yakni terselesaikannya skripsi ini.
10. Karyawan PT. Infomedia Nusantara Malang, khususnya karyawan TAM, Pak Dian, dan Pak Adit karena telah membantu peneliti menyelesaikan penelitiannya.
11. Semua *ikemen-ikemen* yang selalu menghibur selama proses mengerjakan skripsi, Amuro Tooru, Kise Ryota, Sasuke Uchiha, dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
12. Serta semua pihak yang terlibat yang tidak bisa disebutkan satu persatu disini, terimakasih telah memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari baik dalam penulisan, penyajian materi, hingga analisis dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun adalah terbuka untuk disampaikan kepada peneliti. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 24 Juni 2019

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian	6
E. Sistematika Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
A. Penelitian Terdahulu.....	9
1. Price (2003).....	9
2. Liu dan Onwuegbuzie (2012)	10
3. Waspodo, Handayani dan Paramita (2013)	11
4. Lu, Min Hu, Liang, <i>et al.</i> (2017).....	13
5. Huang, Chen, Liu dan Zhou (2017)	14
6. Lee, Yang dan Li (2017).....	15
B. Landasan Teori	21
1. Kepuasan Kerja.....	21
2. Stres Kerja.....	27
3. <i>Turnover Intention</i>	32

C. Keterkaitan Antar Variabel.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
C. Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	39
1. Variabel Penelitian.....	39
2. Definisi Operasional	40
3. Skala Pengukuran.....	43
D. Populasi dan Sampel.....	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel.....	44
3. Teknik Sampling.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
1. Sumber Data.....	46
2. Metode Pengumpulan Data.....	47
3. Instrumen Penelitian	47
F. Uji Instrumen.....	48
1. Uji Validitas.....	48
2. Uji Reliabilitas	49
G. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	49
1. Hasil Uji Validitas.....	49
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
H. Teknik Analisis.....	52
1. Analisis Deskriptif	52
2. Uji Asumsi Klasik.....	52
3. Analisis Regresi Berganda.....	58
I. Pengujian Hipotesis	59
1. Uji t atau Uji Parsial.....	59
2. Uji F atau Uji Simultan	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Profil Perusahaan.....	61
1. Profil Perusahaan	61
2. Profil Divisi TAM.....	65
B. Gambaran Umum Responden.....	66
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja	66
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	69
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	69
C. Gambaran Umum Variabel Yang Diteliti.....	72
1. Variabel Kepuasan Kerja (X_1)	73
2. Variabel Stres Kerja (X_2)	80
3. Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y).....	83
D. Analisis Regresi Linier Berganda	85
1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
2. Koefisien Determinasi (R^2).....	87
3. Pengujian Hipotesis	88
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	91
2. Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	92
3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Secara Bersama terhadap <i>Turnover Intention</i>	93
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional	42
Tabel 3.2 Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert	44
Tabel 3.3 Uji Validitas	50
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	51
Tabel 3.5 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	55
Tabel 3.6 Hasil Uji Multikolonieritas	56
Tabel 3.7 Hasil Uji Glesjer.....	58
Tabel 3.8 Pedoman Untuk Memberikan Koefisien Korelasi	60
Tabel 4.1 Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Distribusi Berdasarkan Masa Kerja	68
Tabel 4.3 Distribusi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 4.4 Distribusi Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.5 Kriteria Interpretasi Skor Jawaban.....	73
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi X_1	74
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi X_2	80
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Y	82
Tabel 4.9 Hasil Rekapitulasi Regresi Linier Berganda	86
Tabel 4.10 Koefisien Korelasi dan Determinasi	87
Tabel 4.11 Interpretasi Koefisien Korelasi	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Hipotesis	37
Gambar 3.1 Grafik Uji Normalitas.....	54
Gambar 3.2 Grafik Uji Heteroskedastisitas	57
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Infomedia Nusantara Malang	64



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Identitas Responden.....	103
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	107
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	117
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik	125
Lampiran 5 Hasil Uji Multikolinieritas.....	126
Lampiran 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	126
Lampiran 7 Hasil Uji Glejser	126
Lampiran 8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	127
Lampiran 9 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	128
Lampiran 10 Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 11 Foto Kegiatan Pembagian Angket.....	134

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemampuan daya saing sebuah perusahaan dalam menghadapi dan memanfaatkan perubahan merupakan faktor yang signifikan agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang, serta senantiasa memberikan nilai tambah yang berarti bagi seluruh pemangku kepentingan. Menurut Erwanda (2012:2), suatu perusahaan harus mampu meningkatkan bisnisnya dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk memaksimalkan kinerja yang optimal. Salah satu sumber daya dalam perusahaan adalah sumber daya manusia yaitu karyawan yang bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karyawan yang dimiliki oleh perusahaan haruslah karyawan yang berkompeten dan berkualitas agar mampu bersaing dalam era globalisasi ini sehingga berdampak pada kesuksesan sebuah perusahaan. Jika sebuah perusahaan memiliki karyawan dalam jumlah besar, tetapi karyawannya tidak berkualitas dan tidak memiliki kompetensi yang kuat, maka hal tersebut akan sia-sia. Sahi dan Mahajan dalam Suifan *et al.* (2017) menyatakan bahwa di era yang sangat kompetitif saat ini, retensi karyawan berbakat lebih penting daripada untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan, mempertahankan, dan memberikan rasa kepuasan agar dapat terus bersaing di era kompetitif ini serta karyawan dapat terus bekerja tanpa ada niat untuk keluar dari perusahaan.

Aktivitas dari manajemen sumber daya manusia yang buruk dapat mengakibatkan kerugian besar, seperti meningkatnya keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya atau disebut dengan *turnover intention*. *Turnover* yang terjadi secara terus menerus bisa menyulitkan perusahaan karena perusahaan kehilangan sejumlah karyawan dan kehilangan tersebut harus diganti dengan karyawan yang baru (Tnay *et al.*, 2013). *Turnover* karyawan yang tinggi dapat berdampak buruk bagi perusahaan seperti menciptakan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi kerja yang ada serta tingginya biaya pengelolaan SDM seperti biaya pelatihan yang sudah dilakukan pada karyawan sampai dengan biaya rekrutmen dan pelatihan kembali (Sartika, 2014)

Tnay *et al.* (2013) menyatakan bahwa di dalam lingkungan kerja saat ini, pokok permasalahan *turnover* karyawan telah meningkat luar biasa. Penelitian yang dilakukan Chao, Jou, Liao, *et al.* (2015); Lu, Min Hu, Huang, *et al.* (2017) menyatakan pula tingginya tingkat *turnover intention* menjadi masalah yang kritis pada beberapa industri. Intensi *turnover* secara konsisten dipandang oleh para ilmuwan sebagai faktor terpenting dalam memprediksi *turnover* karyawan (Bigliardi dalam Salleh, *et al.*, 2012).

Kepuasan kerja merupakan suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan (Kreitner dan Kinichi, 2005). Banyak penelitian yang menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja dan faktor lainnya seperti stres kerja dan rasa kegagalan, motivasi, *turnover intention*, lingkungan kerja, komitmen organisasi, kinerja, *reward*, perkembangan karir dan karakteristik personal (Chen, 2006; Silva, 2006; Karatepe *et al.*, 2006; Fair brother and Warn, 2003). Menurut

Lee, Yang dan Li (2017) kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sering disebutkan mempengaruhi *turnover intention*. Untuk perusahaan modern, memiliki karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi berarti tingkat *turnover* karyawan rendah (Porter, Streers, Mowday & Boulian, 1974; Scanlan & Still, 2013; Shen & Zhu, 2012). Xiong, Sun, dan Koo (2008) menemukan korelasi signifikan antara kepuasan kerja, rasa bangga sebagai anggota organisasi, dan *turnover intention*. Namun, tidak semua *item* dari kepuasan kerja memiliki hubungan dengan *turnover intention*. Gu, *et al.* (2006) menyebutkan kepuasan terhadap status sosial dan kepuasan terhadap kondisi kerja tidak memiliki hubungan dengan *turnover intention*.

Turnover Intention atau dapat diartikan keinginan seseorang untuk meninggalkan perusahaan atau pekerjaan saat ini dianggap sebagai indikator yang bagus, reliabel dan faktor prediktor yang terbesar dari *turnover* yang terjadi secara nyata (Bluedorn, 1982 dan Tekleab, Takeuchi, & Taylor, 2005). Selain itu, *turnover intention* dianggap lebih memudahkan untuk diteliti daripada meneliti *turnover* itu sendiri dan *turnover intention* dinilai lebih praktis untuk mewakili tingkat *turnover* yang aktual (Knudsen, Ducharme dan Roman, 2006). Meneliti *turnover intention* itu sendiri juga dapat mengevaluasi permasalahan sebelum *turnover* karyawan terjadi dan dapat mencegah tingkat *turnover* yang terlalu tinggi.

Menurut Lee, Yang dan Li (2017) penelitian mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan *turnover intention* masih perlu menambahkan variabel pribadi seperti komitmen organisasi dan variabel psikologis seperti stres yang dialami oleh karyawan untuk mendapatkan kesimpulan yang lebih representatif..

Stres kerja didefinisikan sebagai reaksi karyawan terhadap karakteristik tempat kerja yang tampak mengancam baik secara fisik maupun mental (Coomber, 2007). Stres kerja yang tinggi dapat membuat karyawan merasa tidak sehat, kurang termotivasi, kurang produktif, dan kurang aman saat berada di tempat kerja. Stres kerja tidak hanya mempengaruhi kesehatan tetapi juga kinerja pekerjaan karyawan, yang menyebabkan absen atau *turnover retention*. Stres kerja secara luas dianggap sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (Lu, Min Hu, Huang,*et al.*, 2017). Beberapa penelitian menunjukkan stres kerja memberikan efek positif pada *turnover intention* (Liu, Onwuegbuzie, 2012; Kim, Kao, 2014; Han, Han, Choi, 2014).

PT Infomedia Nusantara atau dikenal dengan Infomedia merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. (TELKOM). PT. Infomedia Nusantara didirikan pertama kali pada tahun 1984 sebagai bagian dari PT Elnusa Yellowpages. PT Infomedia Nusantara merupakan perusahaan yang berfokus utama pada manajemen proses bisnis *outsourcing* dengan bisnis *contact center* yang merupakan salah satu bagian dari BPO (*Business Process Outsourcing*) dan merupakan fokus bisnis yang sejak lama ditekuni oleh PT Infomedia Nusantara. Berdasarkan kondisi pra-research sirkulasi karyawan masuk dan keluar pada divisi TAM (*Tele Account Management*) di PT. Infomedia Nusantara Malang dinilai tinggi, pernyataan tersebut didukung oleh salah satu karyawan HRD yang bertugas memantau aktifitas karyawan.

Kepuasan kerja dan stres kerja yang dirasakan oleh karyawan akan berdampak pada perusahaan. Karyawan yang merasa tidak puas dan merasakan

stres saat bekerja akan cenderung memiliki niat untuk berpindah dari perusahaan tempatnya bekerja. Perusahaan akan mengalami kerugian jika karyawannya banyak yang berniat melakukan *turnover*. Untuk tetap menjaga tujuan perusahaan, maka kepuasan kerja karyawan harus selalu diperhatikan, begitupula stres kerja yang dihadapi karyawan harus dapat diatasi oleh perusahaan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang dan *gap* penelitian terdahulu, peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian lanjutan dengan objek penelitian karyawan PT. Infomedia Nusantara khususnya pada karyawan divisi TAM (*Tele Account Management*), dimana perusahaan tersebut selalu memperhatikan karyawannya agar selalu bekerja dengan baik dan sesuai dengan visi, misi dan tujuan perusahaan. Dari konsep tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan (Studi pada Karyawan Divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan TAM di PT. Infomedia Nusantara Malang?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan TAM di PT. Infomedia Nusantara Malang?

3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan TAM di PT. Infomedia Nusantara Malang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menguji kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Menguji dan menjelaskan pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan TAM di PT. Infomedia Nusantara Malang.
2. Menguji dan menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan TAM di PT. Infomedia Nusantara Malang.
3. Menguji dan menjelaskan pengaruh simultan kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* pada karyawan TAM di PT. Infomedia Nusantara Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini bisa dijadikan landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* yang lebih komprehensif dengan objek yang lebih luas.

2. Secara Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan, evaluasi maupun perencanaan bagi pihak manajemen PT. Infomedia Nusantara Malang dalam mengayomi karyawannya. Dengan mengetahui pengaruh dari kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan, perusahaan akan dapat mengurangi tingkat keinginan karyawan untuk *resign*. Karyawan yang keluar akan diganti dengan karyawan yang baru menyebabkan tingginya tingkat *turnover* dan hal tersebut membutuhkan biaya yang lebih banyak jika dibandingkan dengan mempertahankan karyawan yang sudah ada.

3. Secara Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi yang berarti bagi peneliti dalam mengembangkan wawasan dalam dunia organisasi dan bisnis khususnya dalam konteks kepuasan kerja, stres kerja dan *turnover intention*.

E. Sistematika Penelitian

Untuk mengetahui secara garis besar yang dideskripsikan dalam penulisan skripsi ini, maka dapat dilihat dalam sistematika pembahasan yang merupakan susunan keseluruhan skripsi secara singkat:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pandangan umum atau latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan disajikan dan diuraikan mengenai berbagai teori sebagai landasan ilmiah yang berkaitan dengan judul dan keseluruhan permasalahan yang akan diteliti. Selain itu juga akan dikemukakan tentang model konsep dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang definisi operasional dan pengukuran variabel, teknik penentuan sampel, jenis dan sumber data, pengumpulan data, teknik analisis dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran umum objek yang diteliti sesuai dengan masalah yang telah diidentifikasi dan menjelaskan pembahasan masalah sesuai dengan yang dirumuskan berdasarkan data yang ada dan teori yang telah dikemukakan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan, dan saran dari penulis bagi perusahaan dan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. *A Study of the Relationship Between Stress and Job Satisfaction in Sales Organizations: Its Impact on Employee Turnover (Price, 2003)*

Penelitian ini menjelaskan hubungan antara stres kerja yang disebabkan oleh ketidaksesuaian nilai – nilai melalui konflik peran, ambiguitas peran, dan tugas yang berlebihan dengan kepuasan kerja dan *turnover* yang ada di organisasi pemasaran. Penelitian ini juga memberi informasi tambahan kepada organisasi pemasaran mengenai cara yang lebih baik untuk mengelola stres kerja agar kepuasan kerja meningkat dan mengurangi biaya yang disebabkan oleh tingkat *turnover*.

Penelitian ini menggunakan 296 karyawan sebagai sampel dari dua *retail* terbesar di Amerika Serikat. Penelitian ini menggunakan *Work Stress Inventory*, *Index of Job Satisfaction* dan untuk *turnover* menggunakan dua alat (evaluasi karyawan yang telah keluar dan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya) untuk mengumpulkan informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan Koefisien Korelasi *Pearson* untuk mengukur hubungan antar variabel.

Penelitian ini mengidentifikasi hubungan negatif dari stres kerja ke variabel kepuasan kerja dan *turnover* karyawan. Penelitian ini mendukung hipotesis dimana tingkat stres kerja yang tinggi berpengaruh terhadap tingkat *turnover*. Komponen dari stres kerja pada penelitian ini juga di uji

hubungannya dengan kepuasan kerja. Hubungan antara stres kerja dan kepuasan kerja tidak didukung oleh statistik. Tingginya tingkat stres, ambiguitas peran, dan tugas yang berlebihan tidak dapat menunjukkan hubungannya dengan kepuasan kerja pada penelitian ini. Persamaan penelitian dengan penelitian yang telah ada ini adalah tujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dan stres kerja terhadap tingkat *turnover*, namun tingkat *turnover* pada penelitian sebelumnya diuji kembali dengan menggunakan *turnover retention*.

2. *Chinese Teachers' Work Stress and Their Turnover Intention* (Liu dan Onwuegbuzie, 2012)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sumber dari stres kerja yang terjadi pada guru China dan untuk mengidentifikasi alasan guru meninggalkan pekerjaannya dan mencari pekerjaan lain. Penelitian ini juga bertujuan mencari hubungan antara stres kerja dan *turnover intention* yang terjadi pada guru di China. Di China sendiri penelitian dengan tema seperti ini masih jarang dilakukan, oleh karena itu penelitian ini dirasa penting untuk dilakukan guna mendapatkan informasi mengenai stres kerja yang terjadi pada guru dan dampaknya kepada *turnover intention*.

Penelitian ini menggunakan metode survei yang digabungkan dengan metode kualitatif untuk mengeksplorasi kemungkinan alasan para guru di China mengalami *turnover intention* dan hubungannya dengan stres kerja. Penelitian ini dilakukan di Provinsi Jilin China. Dengan menggunakan *stratified random sampling* di 20 sekolah menengah dari dua distrik termasuk

salah satunya dari 10 sekolah dari daerah perkotaan. Dari setiap sekolah terpilih 30 responden dengan umur, pengalaman mengajar, jenis kelamin yang berbeda. Metode kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan membagi sekitar 600 kuisisioner, sedangkan untuk metode kualitatif digunakan sebagai pembandingan dari hasil kuesioner yang telah dibagikan dan menggali lebih dalam alasan yang tidak bisa disebutkan pada kuesioner.

Pada penelitian kuantitatif didapatkan hasil 40,4% responden menginginkan untuk meninggalkan pekerjaannya. Sedangkan untuk tingkat stres, 38,2% responden menyatakan stres dengan pekerjaannya, selain itu terdapat perbedaan antara stres kerja pada guru di pedesaan dan perkotaan, dimana guru di perkotaan lebih stres daripada guru yang berada di pedesaan. Berdasarkan penelitian kualitatif terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi stres kerja para guru yaitu: lingkungan, murid dan orang tuanya, kebijakan sekolah, tugas yang berlebihan, keadaan ekonomi dan ujian yang harus diambil oleh para guru. *Turnover intention* yang dialami oleh para guru disebabkan oleh tingginya tingkat stres, gaji yang rendah, kelelahan bekerja, kebiasaan murid, merasa bosan dengan mengajar, dan rendahnya jaminan untuk para guru.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT. Unitex di Bogor (Waspodo, Handayani dan Paramita, 2013)

Masalah kepuasan kerja merupakan hal mendasar, yang dirasakan dapat mempengaruhi pemikiran seseorang untuk keluar dari tempatnya bekerja dan

mencoba untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik dari tempat kerja sebelumnya. Masalah kepuasan kerja itu pun yang kemudian muncul di PT Unitex. Selain faktor masalah kepuasan kerja yang terjadi di PT Unitex adapun masalah stres yang dialami oleh karyawan disana. Hal ini perlu menjadi perhatian perusahaan karena perilaku stres kerja tidak hanya berpengaruh pada individu, namun juga terhadap perusahaan itu sendiri. Stres kerja yang dihadapi karyawan juga merupakan salah satu alasan untuk mencari alternatif pekerjaan lain. Stres kerja diduga menjadi salah satu faktor terpenting diantara faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi turnover karyawan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan, pengaruh stres kerja terhadap *turnover intention* dan pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja secara simultan terhadap *turnover intention*. Penelitian ini dilakukan karena adanya tingkat *turnover* karyawan yang tinggi pada lokasi penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis linear sederhana dan analisis linear berganda. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 98 karyawan pada PT. Unitex. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah dengan menyebar kuisioner.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan, stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan dan kepuasan kerja dan stres kerja secara simultan memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* karyawan. Penelitian yang dilakukan memiliki persamaan dengan studi sebelumnya yaitu mencari hubungan antara kepuasan kerja, stres

kerja dan *turnover intention* pada karyawan. Pada penelitian saat ini, indikator variabel yang digunakan tidak sama dengan studi yang telah ada.

4. *The Relationship Between Job Satisfaction, Work Stress, Work-Family Conflict, and Turnover Intention Among Physicians in Guandong, China: a Cross-sectional Study* (Lu, Min Hu, Liang, et al., 2017)

Tingkat *turnover intention* pada kalangan dokter menjadi permasalahan yang serius pada perkembangan sistem kesehatan. Pada beberapa kondisi, *turnover intention* dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi kerja yang tidak baik, tingginya stres kerja yang dialami para ahli, dan rendahnya tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh dokter. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja, stres kerja, *work-family conflict* dan *turnover intention* dan menjelaskan faktor yang berhubungan dengan *turnover intention* pada kalangan dokter di provinsi Guangdong, China. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisioner yang diisi oleh para dokter selama periode Agustus sampai Oktober 2013. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *Binary Logistic Regression* dan *Structural Equation Modelling* (SEM).

Pada total 3563 dokter yang menjadi sampel penelitian ini menunjukkan bahwa keinginan untuk berpindah tempat kerja rata – rata adalah 2,71 dari skala 1 – 6. Jam kerja per minggu, bekerja di daerah kota atau desa, tipe institusi dan faktor umur memiliki dampak pada *turnover intention*. *Turnover intention* dipengaruhi langsung oleh kepuasan kerja secara negatif dan secara tidak langsung dipengaruhi oleh stres kerja dan *work-family conflict*

secara positif. Persamaan dengan penelitian yang dilakukan adalah variabel yang digunakan sama yaitu kepuasan kerja, stres kerja dan *turnover intention*, namun pada penelitian ini subjek penelitian adalah karyawan pada perusahaan.

5. *Job Satisfaction and Turnover Intention in China: The Moderating Effects of Job Alternatives and Policy Support* (Huang, Chen, Liu dan Zhou, 2017)

Di China, dilaporkan tingkat *turnover* karyawan berada diatas 16% dimana angka tersebut tinggi pada ekonomi saat ini. Dalam kondisi tersebut, organisasi di China harus bisa mengatasi tingkat *turnover* karyawan. Dalam beberapa literature dijelaskan perlunya variabel kepuasan kerja digunakan sebagai variabel yang mempengaruhi *turnover* karyawan pada kondisi yang kontekstual. Penelitian ini bertujuan untuk menguji efek moderator dari alternatif pekerjaan dan dukungan kebijakan terhadap hubungan antara kepuasan kerja dan *turnover intention*.

Survei kuisioner dilakukan di China dengan melibatkan karyawan yang berasal dari organisasi yang berbeda ukuran, kepemilikan dan tipe industri. Terdapat 462 kuisioner valid yang digunakan sebagai data dalam penelitian ini. Hasil dari penelitian ini faktor kognitif kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif yang kuat terhadap tingkat *turnover* dibandingkan dengan faktor afektif dari kepuasan kerja. Faktor kognitif kepuasan kerja lebih efektif ketika alternative pekerjaan rendah dan dukungan kebijakan tinggi, sedangkan faktor afektif kepuasan kerja mengarah pada tingkat *turnover* yang lebih rendah ketika alternatif pekerjaan tinggi dan dukungan kebijakan rendah.

6. *The Influence Factors of Job Satisfaction and Its Relationship with Turnover Intention in China: Taking Early-Career Employees as an Example* (Lee, Yang dan Li, 2017)

Saat ini karyawan yang lahir pada tahun 1980 hingga 1990 mulai menjadi karyawan inti pada sebuah perusahaan. Menurut teori karir, generasi yang dikenal sebagai generasi Y telah berada pada tahap awal karir. Generasi Y di barat, memiliki karakter berbeda seperti cita-cita karir yang beragam, mobilitas tinggi, mau menerima pekerjaan yang menantang dan memperhatikan keseimbangan pekerjaan dan kehidupan daripada para pendahulunya. Karakteristik "generasi Y" yang demikian merupakan tantangan bagi model manajemen yang ada. Di sisi lain, dengan lenyapnya "dividen demografis", percepatan proses penuaan penduduk telah mendorong China untuk mengantar titik balik historis dalam pertumbuhan negatif populasi usia kerja. Oleh karena itu, ada arti penting yang penting bagi perusahaan untuk memahami karyawan pada awal karir, dan meningkatkan kepuasan kerja mereka melalui inovasi kelembagaan dan inovasi manajemen. Singkatnya, karena latar belakang khusus China dan karakteristik karyawan awal karir, penting secara teoritis dan praktis untuk mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan perusahaan dan hubungan antara kepuasan kerja dan niat berpindah pada awal mereka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara mendapatkan data menggunakan kuisioner yang di bagikan kepada 418 karyawan yang mulai berkarir. Dimensi kepuasan kerja dianalisis dengan

analisis faktor eksplorasi dan analisis faktor konfirmatori, dan model persamaan struktural dibangun untuk menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja dan *turnover intention*. Pertama, untuk karyawan awal karir, kepuasan kerja sebagai faktor yang mempengaruhi *turnover intention* berada pada urutan nomer 1 dari 6 faktor. Berikutnya adalah gaji dan kesejahteraan, pekerjaan itu sendiri, hubungan interpersonal dan perilaku pemimpin. Selain itu, kompetensi kerja memiliki efek minimal pada kepuasan kerja; koefisien jalurnya hanya 0,214. Kedua, kepuasan kerja memiliki efek negatif yang signifikan terhadap niat *turnover*, menunjukkan bahwa struktur kepuasan kerja karyawan awal memiliki karakteristik unik karena mereka lebih fokus pada pertumbuhan pribadi dan pengembangan. Melalui peningkatan kepuasan kerja, tingkat *turnover* karyawan awal karir dapat dikontrol secara efektif.

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Price (2003)	<i>A Study of the Relationship Between Stress and Job Satisfaction in Sales Organizations: Its Impact on Employee Turnover</i>	Penelitian ini menggunakan 296 karyawan sebagai sampel. Penelitian ini menggunakan <i>Work Stress Inventory</i> , <i>Index of Job Satisfaction</i> dan untuk <i>turnover</i> menggunakan dua alat (evaluasi karyawan yang telah keluar dan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya) Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan Koefisien Korelasi Pearson untuk mengukur hubungan antar variabel.	Penelitian ini mengindifikasikan hubungan negatif dari stres kerja ke variabel kepuasan kerja dan <i>turnover</i> karyawan. Penelitian ini mendukung hipotesis dimana tingkat stres kerja yang tinggi berpengaruh terhadap tingkat <i>turnover</i> . Tingginya tingkat stres, ambiguitas peran, dan tugas yang berlebihan tidak dapat menunjukkan hubungannya dengan kepuasan kerja pada penelitian ini.
2.	Liu dan Onwuegbuzie (2012)	<i>Chinese Teacher' Work Stress and Their Turnover Intention</i>	Penelitian ini menggunakan metode campuran yaitu dengan kuantitatif (membagikan kuesioner) dan kualitatif untuk menggali alasan lebih dalam yang tidak terdapat pada kuesioner. Terdapat 600 kuesioner yang	Penelitian kuantitatif didapatkan bahwa 30,2% guru merasa stres dengan pekerjaannya dan 40,4% menginginkan untuk meninggalkan pekerjaannya. Berdasarkan penelitian kualitatif terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi stres kerja

No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			dibagikan pada para guru di China	para guru yaitu: lingkungan, murid dan orang tuanya, kebijakan sekolah, tugas yang berlebihan, keadaan ekonomi dan ujian yang harus diambil oleh para guru. <i>Turnover intention</i> yang dialami oleh para guru disebabkan oleh tingginya tingkat stres, gaji yang rendah, kelelahan bekerja, kebiasaan murid, merasa bosan dengan mengajar, dan rendahnya jaminan untuk para guru.
3.	Waspodo, Handayani dan Paramita (2013)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> pada Karyawan PT. Unitex di Bogor	Penelitian ini menggunakan analisis linear sederhana dan analisis linear berganda. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 98 karyawan pada PT. Unitex. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah dengan menyebar kuisioner.	Hasil penelitian menyebutkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turn-over intention</i> karyawan, stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan dan kepuasan kerja dan stres kerja secara simultan memiliki pengaruh terhadap <i>turnover intention</i> karyawan.

No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4.	Lu, Min Hu, Liang, et al. (2017)	<i>The Relationship Between Job Satisfaction, Work Stress, Work-Family Conflict, and Turnover Intention Among Physicians in Guandong, China: a Cross-sectional Study</i>	Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuisioner. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan <i>Binary Logistic Regression</i> dan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).	<i>Turnover intention</i> dipengaruhi langsung oleh kepuasan kerja secara negatif dan secara tidak langsung dipengaruhi oleh stres kerja dan <i>work-family conflict</i> secara positif.
5.	Huang, Chen, Liu dan Zhou (2017)	<i>Job Satisfaction and Turnover Intention in China: The Moderating Effects of Job Alternatives and Policy Support</i>	Survei kuisioner dilakukan di China dengan melibatkan karyawan yang berasal dari organisasi yang berbeda ukuran, kepemilikan dan tipe industri. Terdapat 462 kuisioner valid yang digunakan sebagai data dalam penelitian ini.	Hasil dari penelitian ini faktor kognitif kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif yang kuat terhadap tingkat <i>turnover</i> dibandingkan dengan faktor afektif dari kepuasan kerja. Faktor kognitif kepuasan kerja lebih efektif ketika alternative pekerjaan rendah dan dukungan kebijakan tinggi, sedangkan faktor afektif kepuasan kerja mengarah pada tingkat <i>turnover</i> yang lebih rendah ketika alternatif pekerjaan tinggi dan dukungan kebijakan rendah.

No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
6.	Lee, Yang dan Li (2017)	<i>The Influence Factors of Job Satisfaction and Its Relationship with Turnover Intention in China: Taking Early-Career Employees as an Example</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara mendapatkan data menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada 418 karyawan yang mulai berkarir. Dimensi kepuasan kerja dianalisis dengan analisis faktor eksplorasi dan analisis faktor konfirmatori, dan model persamaan struktural dibangun untuk menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja dan <i>turnover intention</i>	Kepuasan kerja memiliki efek negatif yang signifikan terhadap niat <i>turnover</i> , menunjukkan bahwa struktur kepuasan kerja karyawan awal karir memiliki karakteristik unik karena mereka lebih fokus pada pertumbuhan pribadi dan pengembangan. Selain itu gaji dan kesejahteraan, pekerjaan itu sendiri, hubungan interpersonal dan pemimpin, kompetensi kerja memiliki efek minimal pada kepuasan kerja.

Sumber: Data diolah, 2019

B. Landasan Teori

1. Kepuasan Kerja

a. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual dan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda pada tiap individu, sesuai dengan sistem penilaian yang ada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap hasil kegiatan yang dirasa sesuai dengan keinginannya, maka tingkat kepuasan yang dicapai akan semakin tinggi. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Veithzal, 2009:876). Menurut Kreitner dan Kinicki (2005:271) kepuasan kerja adalah “suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan”. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan suatu perasaan positif atau negatif dari seorang karyawan yang berkaitan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya, sebagai suatu akibat interaksi seseorang dengan lingkungan kerjanya.

Robbins dan Coulter (2010:37) mengatakan kepuasan kerja adalah sikap lazim ditunjukkan karyawan terhadap pekerjaannya. Seorang dengan kepuasan kerja yang tinggi memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya. Sedangkan seseorang yang tidak puas akan memiliki sikap negatif terhadap pekerjaannya. Menurut Kreitner dan Kinichi (2005:271) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan.

Dari beberapa definisi yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja (*Job satisfaction*) merupakan suatu perasaan positif atau negatif dari seorang karyawan yang berkaitan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya, sebagai suatu akibat interaksi seseorang dengan lingkungan kerjanya.

b. Teori Kepuasan Kerja

Terdapat tiga teori tentang kepuasan kerja menurut Veithzal (2009:876-877), yaitu:

1) Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy Theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila diperoleh melebihi dari yang diinginkan, orang akan menjadi lebih puas, sehingga terdapat *discrepancy*. Akan tetapi hal ini merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2) Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi. Khususnya situasi kerja. Menurut teori ini bahwa komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, orang yang menjadi pembanding, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor yang bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan jumlah

tugas, dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Hasil adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seseorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti upah atau gaji, keuntungan sampingan, simbol status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Sedangkan orang yang menjadi pembanding ini dapat berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau ditempat lain atau bisa pula dengan dirinya di masa lalu.

Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingannya itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang, tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, bisa pula tidak. Akan tetapi, bila perbandingan itu tidak seimbang, akan timbul ketidakpuasan.

3) Teori Dua Faktor (*Two Factors Theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang berkelanjutan. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok, yaitu: atau motivator dan *dissatisfies* atau *hygiene*. *Satisfies* ialah faktor – faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh

tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi.

Terpenuhiya faktor ini tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfies* atau *hygiene* ialah faktor – faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari: gaji atau upah, pengawasan, hubungan antar personal, kondisi kerja dan status. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika tidak terpenuhi faktor ini, karyawan tidak akan merasa puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

Menurut Herzberg dalam Davis dan Newstrom (1985:71-72) terdapat dua perangkat faktor yang mempengaruhi motivasi, yaitu faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan ini diacu sebagai *hygiene factor* atau faktor pemeliharaan, karena faktor itu diperlukan untuk mempertahankan tingkat kepuasan dalam diri karyawan. Kondisi kerja lainnya, terutama berfungsi untuk menimbulkan motivasi. Kondisi ini disebut *motivational faktor* atau faktor pemuas (*satisfier*). Herzberg mengidentifikasi faktor motivasi seperti: pemuas, motivator, isi pekerjaan dan faktor intrinsik. Sedangkan faktor pemeliharaan seperti: hal – hal yang tidak memuaskan, faktor *hygiene*, konteks pekerjaan dan faktor ekstrinsik.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor – faktor yang memberikan kepuasan kerja menurut Blum dalam Sutrisno (2009:82) adalah:

- 1) Faktor individual, meliputi: umur, kesehatan, watak dan harapan
- 2) Faktor sosial, meliputi: hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja, kebebasan berpolitik dan hubungan kemasyarakatan
- 3) Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi: upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja dan kesempatan untuk maju. Selain itu, juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut personal maupun tugas.

Sutrisno (2009:86-88) mengatakan bahwa dampak perilaku dan kepuasan dan ketidakpuasan kerja telah banyak diteliti dan dikaji. Berikut adalah beberapa hasil penelitian tentang dampak kepuasan kerja terhadap produktivitas, ketidakhadiran dan keluarnya pegawai, dan dampak terhadap kesehatan.

1) Dampak terhadap produktivitas

Lawler dan Porter (dalam Munandar, 2001), mengharapkan produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa ganjaran intrinsik (misalnya adanya rasa telah mencapai sesuatu) dan ganjaran ekstrinsik (misalnya gaji) diterima kedua-duanya adil dan wajar dan diasosiasikan dengan prestasi kerja yang unggul.

2) Dampak terhadap ketidakhadiran dan keluarnya tenaga kerja

Menurut Steers dan Rhodes (dalam Munandar, 2001) mereka melihat adanya dua faktor pada perilaku kehadiran, yaitu motivasi untuk hadir dan kemampuan hadir. Mereka percaya bahwa motivasi untuk hadir dipengaruhi oleh kepuasan kerja dalam kombinasi dengan tekanan – tekanan internal dan eksternal untuk datang pada pekerjaan. Menurut Robbins (2001),

ketidakpuasan kerja pada karyawan dapat diungkapkan ke dalam berbagai macam cara, misalnya: selain meninggalkan pekerjaan, karyawan selalu mengeluh, membangkang serta menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaan mereka.

3) Dampak terhadap kesehatan

Salah satu temuan penting dari kajian yang dilakukan oleh Kornhauser (Munandar, 2001) tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja, ialah bahwa untuk semua tingkatan jabatan, persepsi dari tenaga kerja bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dan kecakapan-kecakapan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental yang tinggi.

d. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006:234) terdapat 5 faktor dalam pengukuran kepuasan kerja yaitu:

1. *The Work Itself* (Pekerjaan Itu Sendiri)

Yaitu dalam hal ini dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan berkembang, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab.

2. *Pay* (Gaji)

Yaitu sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dan wajar dalam perusahaan.

3. *Promotional Opportunities* (Kesempatan Promosi)

Yaitu kesempatan untuk maju atau kesempatan untuk mendapatkan posisi, status, dan keahlian yang lebih baik dalam perusahaan.

4. *Supervision* (Supervisi)

Yaitu kemampuan pengawas untuk memberikan pengarahan secara teknis dan dukungan perilaku.

5. *Co-Worker*

Yaitu tingkat dimana rekan kerja pandai secara teknis dan merupakan tenaga kerja yang handal, serta dapat memberikan dukungan secara sosial

Berdasarkan pendapat Hasibuan dan Luthans, bahwa karyawan akan merasa puas terhadap pekerjaannya apabila karyawan tersebut menyukai pekerjaan yang dilakukannya, merasa puas terhadap kondisi lingkungan kerjanya, mendapatkan kesempatan promosi, adanya pengawasan yang dilakukan oleh supervisor, karyawan tersebut mendapatkan gaji dan tunjangan yang sesuai dengan kebutuhannya, serta mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerja.

2. **Stres Kerja**

a. **Definisi Stres Kerja**

Davis, *et al.* (1995) mengemukakan bahwa stres adalah ketegangan fisik dan mental, dimana ketegangan tersebut merupakan tekanan batin sebagai reaksi terhadap setiap perubahan. Menurut Robbins (2006) stres adalah kondisi dinamik dimana seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang (*opportunities*), kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan apa yang dihasilkannya, dipersepsikan sebagai hal yang tidak pasti dan penting. Menurut Lazarus dan Folkman (1984), stres sebagai proses interaksi antara individu dengan lingkungan. Selanjutnya mereka mengemukakan bahwa stres sebagai suatu kejadian atau peristiwa di mana tuntutan lingkungan dan/atau tuntutan internal (fisiologis/psikologis) melebihi sumber daya adaptif individu. Pengertian ini

mengimplikasikan bahwa apabila tuntutan lebih besar dari kemampuan yang dimiliki individu, maka dia akan mengalami stres. Tetapi sebaliknya, apabila kemampuan individu lebih besar dari tuntutan, dan menganggap sebagai tantangan, maka tuntutan tersebut tidak menyebabkan stres. Jamal (2005) mengemukakan bahwa stres kerja merupakan reaksi individu terhadap karakteristik lingkungan kerja yang dianggap mengancam emosi dan fisik. Menurut Malayu Hasibuan (2007:204), mengemukakan bahwa stres kerja yaitu suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang menjadi nervous dan merasa kekuatiran kronis.

b. Teori Stres Kerja

Teori Stres Kerja dapat dibedakan dalam: 1) model yang menggambarkan proses stres itu sendiri, dan; 2) model yang menjelaskan reaksi stres. Tipe model pertama menggambarkan apa yang terjadi ketika seorang individu mengalami stres, sedangkan tipe model kedua menentukan konfigurasi stres yang berhubungan dengan ketegangan. Tipe model kedua tersebut umumnya mengabaikan aspek proses.

a. Model Teoritis Berfokus pada Proses Stres

Model Teoritis Berfokus pada Proses Stres (*Theoretical Models Focussing on the Stress Process*) bertujuan menjelaskan secara rinci apa yang terjadi selama proses stres. Model yang terdapat dalam tipe ini adalah: 1) Model Stres Transaksional (*The Transactional Stress Model*) oleh Lazarus (1966), Lazarus dan Folkman (1984), dan; 2) Model Sibernetik (*The Cybernetic Models*) oleh Edwards (1992). Model Teoritis

Berfokus pada Proses Stres yang cukup banyak diterima dan digunakan adalah Model Stres Transaksional. Dalam model ini dijelaskan proses stres meliputi *stressor* dan ketegangan, dengan menambahkan dimensi hubungan antara individu dengan lingkungan. Interaksi antara manusia dan lingkungan yang saling mempengaruhi disebut sebagai hubungan transaksional. Di dalam proses hubungan ini termasuk juga proses penyesuaian, di mana individu juga merupakan perantara (agen) aktif yang dapat mempengaruhi *stressor* melalui strategi perilaku kognitif dan emosional.

b. Model Teoritis Berfokus pada Reaksi Stres

Model teoritis berfokus pada reaksi stres menentukan konfigurasi faktor tempat kerja yang berhubungan dengan reaksi stres (*Theoretical Models on the Relationship between Stressful Situations and Strains*) yang terdiri dari: 1) Teori Kesesuaian Individu-Lingkungan (*Person-Environment/P-E Fit Theory*) oleh Harrison (1978), 2) Model Tuntutan dan Pengendalian Pekerjaan (*Job Demand- Job Control Model*) oleh Karasek (1979), 3) Model Vitamin (*The Vitamin Model*) oleh Warr, Tahun 1987, dan d) Model Ketidakseimbangan Upaya-Imbalan (*The Effort-Reward Imbalance Model*) oleh Siegrist (1996). Dari keseluruhan model teoritis stres di atas, yang paling banyak digunakan dan diterima secara luas adalah P-E Fit Theory (Cherniss, 1980; Maslach dan Jackson, 1981). Teori ini ini awalnya dikemukakan oleh Lewis pada tahun 1935 (Brewer dan McMahan, 2003; Edwards dan Cooper, 1990), dan dirumuskan secara

konseptual oleh Harrison pada Tahun 1978. Premis inti dari teori ini adalah bahwa stres kerja muncul bukan dari individu atau lingkungan secara terpisah, melainkan terjadi karena ketidaksesuaian antara individu dan lingkungan (Edwards, 1998; Harrison, 1978).

c. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Stressor (sumber atau penyebab stres) adalah kondisi dan peristiwa yang menimbulkan ketegangan (Kahn dan Byosiére, 1992). *Stressor* dapat berupa peristiwa tunggal, seperti peristiwa penting dalam hidup atau pengalaman traumatis, dan masalah kronis yang berkelanjutan dalam periode waktu yang lebih lama atau *stressor* mikro yang biasa disebut dengan 'kerepotan sehari-hari atau *daily hassles*' (Kanner, *et al.*, 1981), misalnya kesulitan yang dihadapi seseorang dalam penyelesaian pekerjaan atau masalah sehari-hari berkaitan dengan dengan klien yang sulit. Kreitner dan Kinicki (2004) mengemukakan penyebab stres (*stressor*) ada beberapa faktor, yaitu:

- a. *Stressor* ekstra organisasi, yaitu penyebab stres yang berasal dari luar organisasi. Penyebab stres ini dapat terjadi pada organisasi yang bersifat terbuka, yakni keadaan lingkungan eksternal mempengaruhi organisasi. Misalnya perubahan sosial dan teknologi, globalisasi, keluarga, dan lain-lain.
- b. *Stressor* organisasi, yaitu penyebab stres yang berasal dari organisasi. Penyebab ini lebih memfokuskan pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan yang berlebih pada karyawan.

- c. *Stressor* kelompok, yaitu penyebab stres yang berasal dari kelompok kerja yang setiap hari berinteraksi dengan karyawan. Misalnya rekan kerja atau penyelia, atau atasan langsung dari karyawan.
- d. *Stressor* individual, yaitu penyebab stres yang berasal dari individu yang ada dalam organisasi. Misalnya seorang karyawan terlibat konflik dengan karyawan lainnya, sehingga menimbulkan tekanan tersendiri ketika karyawan tersebut menjalankan tugas dalam organisasi tersebut.

Ivancevich, *et al.* (2005) mengemukakan *stressor* dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori, yakni:

- a. Stres fisik (*Physical stressors*); mengacu pada kondisi kerja fisik, kebisingan, tanah, panas, getaran, kimia, atau zat beracun, kondisi ergonomis yang buruk di tempat kerja, dan kecelakaan kerja.
- b. Stres pekerjaan (*Work-related job stressors*); muncul saat melakukan tugas, tekanan waktu yang tinggi, kelebihan beban kerja, kompleksitas tinggi di tempat kerja, pekerjaan yang monoton, dan gangguan.
- c. Stres peran (*Role stressors*); ketidakjelasan peran dan konflik peran.
- d. Stres sosial (*Social stressors*); mengekspresikan diri dalam interaksi sosial yang buruk dengan atasan langsung, rekan kerja, dan lain-lain. Stres ini termasuk konflik antar pribadi di tempat kerja, pelecehan, dan intimidasi. Selain itu, urusan yang sangat sulit dengan pelanggan.
- e. Stres yang berhubungan dengan waktu (*Time-related stressors*); berasal dari pengaturan waktu kerja. Stres yang paling menonjol dan baik diteliti

dalam kategori ini adalah kerja malam dan shift, jam kerja yang panjang dan lembur.

- f. Stres terkait karir (*Career-related stressors*), termasuk ketidakamanan kerja dan peluang karir yang buruk.
- g. Peristiwa traumatis (*Traumatic events*), misalnya: bencana, kecelakaan besar, atau kegiatan yang sangat berbahaya.
- h. Proses perubahan stres (*Stressful change processes*); perubahan organisasi merger, perampangan, atau penerapan teknologi baru.

d. Indikator Stres Kerja

Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran *stress scale* dari Cullen, et al. (1985) yang terdiri dari 6 (enam) item pernyataan:

1. *When I'm at work, I often feel tense or uptight.*
2. *A lot of times, my job makes me very frustrated or angry.*
3. *Most of the time when I am at work, I don't feel that I have much to worry about.*
4. *I am usually calm and at ease when I am working.*
5. *I usually feel that I am under a lot of pressure when I am at work.*
6. *There are a lot of aspects about my job that can make me pretty upset about things.*

3. Turnover Intention

a. Definisi Turnover Intention

Menurut Sudiro (2011:152) “perputaran karyawan adalah tingkat perpindahan (*movement*) melewati batas keanggotaan dari sebuah organisasi, di dalam arti luas, *turnover* diartikan sebagai aliran para karyawan yang masuk

dan keluar perusahaan.” Sedangkan menurut Hartono (2002:2) *Turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Pendapat lain dari Lazar (2001:131) permintaan berhenti dapat terjadi jika seorang karyawan melihat kesempatan karir yang lebih baik di tempat lain. Menurut Zeffane (2003:24-25) definisi *intention* adalah “niat atau keinginan yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu, sementara *turnover* adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela. Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa, *turnover intention* adalah keinginan diri sendiri dengan bertujuan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.

b. Faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention*

Mobley (1986) menyatakan bahwa banyak faktor yang menyebabkan karyawan berpindah dari tempat kerjanya, namun faktor determinan keinginan untuk berpindah diantaranya:

a. Kepuasan Kerja

Pada tingkat individual, kepuasan merupakan variabel psikologis yang paling sering diteliti dalam satu model *intention to leave*. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan akan upah dan promosi, kepuasan atas *supervise* yang diterima, kepuasan rekan kerja, dan kepuasan akan pekerjaan dan isi kerja.

b. Komitmen Organisasi Dari Karyawan

Hubungan kerja dan keinginan meninggalkan tempat kerja hanya menerangkan sebagian kecil varian, maka jelas model proses *intention to leave* karyawan harus menggunakan variabel penjelas. Perkembangan selanjutnya dalam studi *intention to leave* memasukan konstruk komitmen organisasional sebagai bentuk perilaku, komitmen organisasional sebagai bentuk perilaku, komitmen organisasional dapat dibedakan dari kepuasan kerja. Komitmen mengacu pada responden emosional (*affective*) individu kepada keseluruhan organisasi, sedangkan kepuasan mengarah pada respon emosional atas aspek khusus dari pekerjaan. Menurut Griffet (1995) dalam Rodly (2012) bahwa hampir semua model *intention to leave* dikarenakan oleh tingkat kepuasan kerja dan komitmen kerja, yaitu:

- 1) Kepuasan kerja adalah sikap yang paling berpengaruh terhadap *intention to leave*. Hasil studi menunjukkan bahwa kepuasan kerja berkaitan erat dengan proses kognisi menarik diri (*pre withdrawal cognition*), intensi untuk pergi dan tindakan nyata berupa keputusan untuk keluar dari tempat kerja.
- 2) Komitmen kerja adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap terjadinya *intention to leave* dibanding kepuasan kerja.

c. Indikator *Turnover Intention*

Pengukuran *turnover intention* atau keinginan untuk meninggalkan perusahaan dari Camman *et al* dalam Wong *et al* (2014) ada 3 (tiga) *item* yaitu:

- 1) *I often think about quitting.*

2) *I will probably look for a new job in the next year.*

3) *If I may choose again, I will choose to work for the current organization.*

C. Keterkaitan Antar Variabel

Wexley dan Yukl (2003) dalam Bangun (2012:327) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya serta harapan-harapan terhadap pengalaman masa depan. Pekerjaan yang menyenangkan untuk dikerjakan dapat dikatakan bahwa pekerjaan itu memberi kepuasan bagi pemangkunya. Kejadian sebaliknya, ketidakpuasan akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Menurut Hartono (2002:2) *Turnover intention* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Dalam penelitian terdahulu Menurut Fadhila dan Andayani (2014) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap *turnover intention*. Tingkat *turnover intention* dipengaruhi secara langsung dan negatif oleh kepuasan kerja. *Turnover intention* selalu dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti ketegangan saat bekerja, tuntutan pekerjaan, kepuasan kerja, kelelahan secara fisik, komitmen organisasi, dan pendapatan (Lu, Min Hu, Huang, *et al.*, 2017). Berdasarkan penelitian sebelumnya, maka hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H1 :Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.

Layne (2001) menemukan bahwa satu-satunya variabel yang berpengaruh signifikan secara statistik terhadap keinginan untuk pindah adalah stres. Keinginan berpindah berkorelasi positif dengan stres (Noor dan Maad, 2008). Hasil penelitian Rizavi, *et al.* (2011) menyimpulkan bahwa stres kerja dapat menjadi faktor utama dalam meningkatkan tingkat keinginan berhenti di sektor perbankan Pakistan. Meta-analisis dari 157 studi Podsakoff, *et al.* (2007) menemukan efek diferensial penghalang dan tantangan *stressor* terhadap sikap kerja dan kriteria retensi, seperti perilaku pengunduran diri, keinginan untuk pindah, serta berhenti dengan sukarela. Al Rub dan Al Zaru (2008) menguji pengaruh stres kerja terhadap keinginan untuk pindah, dengan melakukan studi terhadap perawat di empat rumah sakit pemerintah di Yordania. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja meningkatkan niat untuk meninggalkan pekerjaan. Liu dan Onwuegbuzie (2012) dalam penelitiannya menyebutkan tingkat stres kerja yang tinggi menyebabkan tingkat *turnover intention* yang tinggi, penyebab stres sendiri berasal dari pekerjaan yang dilakukan maupun dari faktor eksternal. Berdasarkan penelitian yang telah ada, hipotesis kedua adalah:

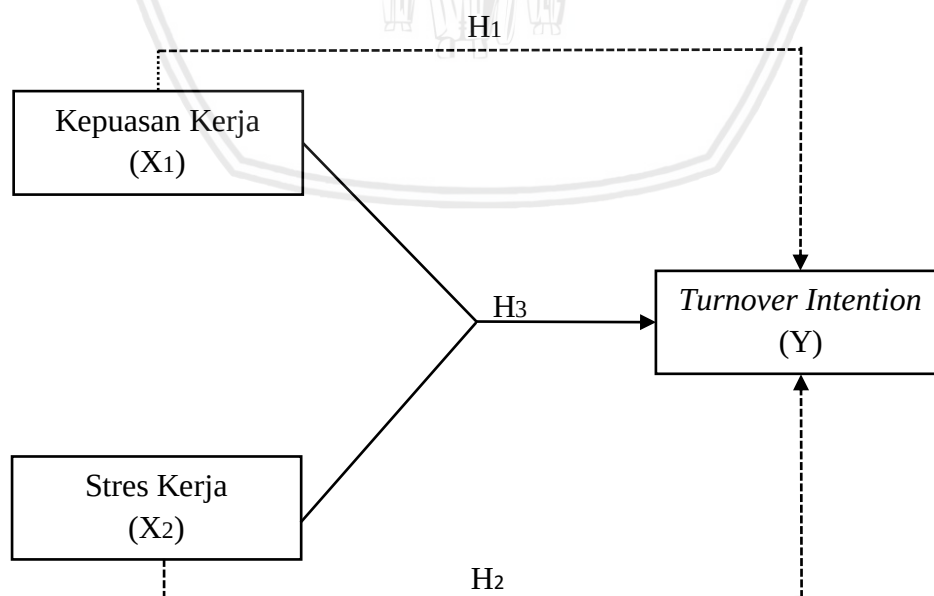
H2 : Stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap turnover intention.

Hubungan antara kepuasan kerja dan stres kerja diasumsikan mempengaruhi *turnover intention* karyawan. Patricia, Rebecca, dan Jane (2016) menggunakan survey dari perawat yang bekerja di Australia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan dan positif mempengaruhi kemauan karyawan untuk tetap tinggal dan bekerja dan secara signifikan negatif terhadap

keinginan untuk keluar dari pekerjaannya. Studi yang dilakukan Laschinzger (2012) pada karyawan baru menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan negatif pada *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Liu, Zhu, Wu dan Mao (2010) menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh tidak langsung dan bernilai positif terhadap *turnover intention*. Penelitian oleh Waspodo, Handayani dan Paramita (2013) kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh negatif dan positif terhadap *turnover intention*. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah:

H3: Kepuasan kerja dan stres kerja secara simultan mempengaruhi turnover intention.

Berdasarkan keterkaitan antara variabel yang telah disebutkan, maka peneliti mencoba memberikan hipotesis yang diajukan pada gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 2.1. Model Hipotesis
Sumber: Review Literature, 2019

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Rahi (2017:2) bentuk penelitian berdasarkan tujuannya dibagi menjadi tiga bentuk, yaitu penelitian deskriptif (*descriptive research*), penelitian eksploratif (*explorative research*), dan penelitian penjelasan (*explanatory research*). Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam menjalankan penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). *Explanatory research* adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Azwar (2013:5) penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif menekankan analisis pada data yang bersifat numerikal yang diolah menggunakan metode statistika. Pendekatan kuantitatif pada dasarnya dilakukan pada penelitian inferensial dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil. Melalui metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Umumnya, penelitian kuantitatif merupakan penelitian sampel besar.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi sekaligus objek penelitian ini adalah PT. Infomedia Nusantara Malang divisi TAM. PT. Infomedia Nusantara beralamatkan di Jl. Ahmad Yani No. 11, Malang. Penelitian dilakukan pada tanggal 20 Mei – 31 Mei 2019.

Pemilihan lokasi penelitian di divisi TAM (*Tele Account Management*) dikarenakan pada divisi tersebut tingkat *turnover* karyawan terlihat sangat pesat.

C. Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah gejala-gejala yang menunjukkan variasi, baik dalam jenisnya, maupun dalam tingkatannya. Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus peneliti untuk diamati variabel itu sebagai atribut sekelompok orang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan lainnya dalam kelompok itu (Sugiyono, 2005). Menurut Ghazali (2011), dalam hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel yang lain, variabel-variabel penelitian dapat dibedakan menjadi:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas (*independen*) adalah variabel yang memengaruhi variabel terikat (*dependen*), baik pengaruh positif maupun negatif (Ghozali, 2011). Variabel ini disebut juga variabel awal atau variabel eksogen atau variabel penyebab (Ghozali, 2011). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja dan stres kerja.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat (*dependen*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independen*). Variabel ini disebut juga variabel akhir atau

variabel endogen atau variabel akibat (Ghozali, 2011). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah turnover intention.

2. Definisi Operasional

Sekaran (2006:4) menyatakan bahwa definisi operasional adalah suatu konsep untuk membuatnya bisa diukur, dilakukan dengan melihat pada dimensi perilaku, aspek, atau sifat yang telah ditunjukkan oleh konsep. Definisi operasional dari variabel penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

a. Kepuasan Kerja (X_1)

Kepuasan kerja (*Job satisfaction*) merupakan suatu perasaan positif atau negatif dari seorang karyawan yang berkaitan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya, sebagai suatu akibat interaksi seseorang dengan lingkungan kerjanya. Terdapat lima indikator dalam variabel ini, yaitu:

- 1) *The Work Itself* (Pekerjaan Itu Sendiri)
- 2) *Pay* (Gaji)
- 3) *Promotional Opportunities* (Kesempatan Promosi)
- 4) *Supervision* (Supervisi)
- 5) *Co-Worker*

b. Stres Kerja (X_2)

Stres kerja menurut Hasibuan (2007:204) yaitu suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang menjadi

gugup dan merasa kekuatiran kronis.. Variabel ini diukur menggunakan *item* dari Cullen, Francis *et al* (1985). Terdapat 6 (enam) *item*, yaitu:

- 1) Saya sering merasa tegang saat bekerja.
- 2) Seringkali pekerjaan yang saya lakukan membuat saya frustrasi atau marah.
- 3) Saya tidak merasa memiliki banyak hal yang perlu dikhawatirkan saat berada di tempat kerja.
- 4) Saya merasa tenang dan nyaman ketika saya sedang bekerja.
- 5) Saya merasa memiliki banyak tekanan ketika bekerja.
- 6) Ada banyak aspek pekerjaan yang membuat saya kesal.

c. *Turnover Intention* (Y)

Turnover intention menurut Hartono (2002:2) adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intention* ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Terdapat tiga *item* dari Camman *et al* (1979) dalam Wong *et al* (2014), untuk mengukur variabel ini yaitu:

1. Saya berpikir untuk meninggalkan perusahaan.
2. Saya mungkin akan berusaha untuk mencari pekerjaan baru tahun depan.
3. Jika saya boleh memilih lagi, saya akan memilih untuk bekerja pada perusahaan yang sekarang.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Item	Sumber
Kepuasan Kerja (X_1)	Kepuasan Terhadap Pekerjaan itu Sendiri	1. Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keahlian yang dimiliki 2. Pekerjaan sangat menantang	Luthans (2006)
	Kepuasan Terhadap Gaji	1. Gaji yang diterima telah memenuhi kebutuhan hidup 2. Gaji yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan	
	Kepuasan Terhadap Promosi	1. Promosi di perusahaan telah dilakukan secara adil 2. Promosi diberikan ketika karyawan melakukan peningkatan dalam kinerja	
	Kepuasan Terhadap Pengawasan	1. Atasan memberikan motivasi dalam meningkatkan kinerja 2. Kesiediaan atasan dapat menerima masukan dari karyawan 3. Dalam melakukan pekerjaan selalu diawasi oleh atasan	
	Kepuasan Terhadap Rekan Kerja	1. Rekan kerja membantu ketika mendapat kesulitan dalam bekerja 2. Memiliki rekan kerja yang bertanggung jawab 3. Adanya persaingan yang sehat antar rekan kerja	
Stres Kerja (X_2)	-	1. Saya sering merasa tegang saat bekerja. 2. Seringkali pekerjaan yang saya lakukan membuat saya frustrasi atau marah.	Cullen, Francis <i>et al</i> (1985)

Variabel	Indikator	Item	Sumber
		3. Saya tidak merasa memiliki banyak hal yang perlu dikhawatirkan saat berada di tempat kerja.(R) 4. Saya merasa tenang dan nyaman ketika saya sedang bekerja.(R) 5. Saya merasa memiliki banyak tekanan ketika bekerja. 6. Ada banyak aspek pekerjaan yang membuat saya kesal.	
Turnover Intention (Y)	-	1. Saya berpikir untuk meninggalkan perusahaan. 2. Saya mungkin akan berusaha untuk mencari pekerjaan baru tahun depan. 3. Jika saya boleh memilih lagi, saya akan memilih untuk bekerja pada perusahaan yang sekarang. (R)	Camman <i>et al</i> dalam Wong <i>et al</i> (2014)

Keterangan:

(R) : Reverse Coded

Sumber: Data Diolah, 2019

3. Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert menurut Sugiyono (2010) adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dalam skala Likert, variabel yang diukur dijabarkan

menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item* instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3.2
Bobot kriteria jawaban skala Likert

Keterangan	Arti	Angka
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2010

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017: 61), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan divisi TAM di PT. Infomedia Nusantara cabang Malang yang berjumlah 160 orang pada tanggal penelitian dilaksanakan.

2. Sampel

Menurut Sugiono (2017:62) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel menurut

Malhotra (2005:364) adalah subkelompok elemen populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam studi. Pengertian lain diungkapkan oleh Zuriah (2007:119) bahwa sampel sering didefinisikan sebagai bagian dari populasi.

Untuk menentukan jumlah besaran sampel peneliti menggunakan rumus statistika Slovin, dikutip dari Ryan, T. (2013). Jumlah populasi pada penelitian ini berjumlah 160 karyawan dengan menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 134 karyawan. Tingkat toleransi kesalahan 5% atau (0,05), berikut perhitungannya:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{160}{1 + 160 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{160}{1,4}$$

$$n = 114,2$$

$$n = 115$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

e²: Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

3. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2017). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Simple Random Sampling. Teknik sampling ini digunakan karena populasi hanya terdiri dari satu divisi. Jumlah 115 sampel dipilih dari 160 keseluruhan jumlah karyawan dengan cara mengacak nama karyawan yang sebelumnya diwakili dengan angka menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Rumus yang digunakan untuk mengacak nomer yaitu =RAND(seluruh baris dari kolom nomer), setelah itu pada kolom disampingnya menggunakan rumus =INDEX(seluruh baris dari kolom hasil formula =RAND, RANK(seluruh baris dari kolom hasil formula =RAND)) kemudian formula tersebut disalin sejumlah 115 baris. Setelah mendapat 115 nomer pertama yang mewakili nama karyawan yang terpilih, nama – nama karyawan yang terpilih akan dipanggil untuk mengisi kuisisioner.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung di lapangan (Ferdinand, 2010). pengambilan data primer dilakukan pada perusahaan yang menjadi objek penelitian melalui penyebaran kuesioner

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti melalui buku, jurnal dan artikel. Data ini digunakan sebagai pendukung data primer dalam penelitian.

2. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:5) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Dengan metode penelitian, penulis bermaksud mengumpulkan data menggunakan metode penelitian survei. Survei merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, dengan melakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner (Sugiyono 2017:11). Alat untuk mengumpulkan data yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner yang akan diisi oleh 115 karyawan yang merupakan sampel dalam penelitian ini. Responden yang ditunjuk untuk mengisi kuisisioner sebelumnya telah diacak untuk menentukan 115 responden.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2017:102). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diharapkan dapat memberikan jawaban atas pertanyaan – pertanyaan yang ada pada penelitian ini. Kuisisioner yang

dibagikan berisi 21 pernyataan. Dalam penelitian ini kuesioner akan diberikan kepada 115 responden yang merupakan karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara.

F. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Instrumen dalam sebuah penelitian selalu harus diuji tingkat kevalidan dan akurasinya, agar instrumen penelitian tersebut dapat digunakan. Menurut Sugiyono (2013:172) valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas disini akan ditentukan dengan mengukur variabel dalam penelitian ini, yang mana dalam variabel tersebut terdapat indikator di dalamnya. Indikator tersebut akan dikorelasikan jumlah skor faktornya dengan skor total. Validasi konstruksi yang baik, apabila tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas. Namun apabila besarnya lebih kecil daripada 0,3 butir, instrumen tidak valid dan harus diperbaiki atau dihilangkan (Sugiyono 2013:178). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS Versi 24 Adapun menurut Sugiyono (2013:248) rumus yang dirumuskan Pearson adalah sebagai berikut

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

x = skor butir

y = skor total butir

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2013:174) uji reliabilitas juga harus dilakukan setelah uji validitas, dikarenakan instrumen yang valid belum tentu reliabel, walaupun pada umumnya pasti reliabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan agar instrumen tersebut apabila diuji akan selalu memberikan hasil yang reliabel yang berarti mempunyai hasil data yang sama. Uji reliabilitas instrumen itu sendiri juga dapat diuji dengan menggunakan konsistensi butir-butir yang sudah ada pada instrumen, yang dapat dilakukan dengan berbagai cara. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika koefisien keandalan reliabilitas sebesar lebih daripada 0,7. Adapun peneliti menggunakan bantuan program SPSS Versi 24, rumus untuk uji reliabilitas dengan teknik belah dua dari Spearman Brown menurut (Sugiyono 2013:186)

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

r_i = Reliabilitas internal seluruh instrument

r_b = Korelasi *product moment*

G. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, dimana keseluruhan variabel penelitian memuat 21 pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Adapun kriteria yang digunakan dalam

menentukan valid tidaknya pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: tingkat kepercayaan = 95 persen ($\alpha = 5$ persen), didapat $r_{\text{tabel}} = 0,1816$ ($n = 115$). Jika r_{hitung} (untuk tiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item – total correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan dikatakan valid. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian validitas dapat ditunjukkan pada tabel 3.3.

Tabel 3.3. Uji Validitas

<i>Item</i>	<i>r Hitung</i>	<i>r Tabel</i>	<i>Sig.</i>	<i>Keterangan</i>
X1.1.1	0,362	0,1816	0,000	Valid
X1.1.2	0,264	0,1816	0,004	Valid
X1.2.1	0,617	0,1816	0,000	Valid
X1.2.2	0,646	0,1816	0,000	Valid
X1.3.1	0,668	0,1816	0,000	Valid
X1.3.2	0,730	0,1816	0,000	Valid
X1.4.1	0,704	0,1816	0,000	Valid
X1.5.2	0,474	0,1816	0,000	Valid
X1.5.3	0,530	0,1816	0,000	Valid
X2.1.1	0,786	0,1816	0,000	Valid
X2.1.2	0,797	0,1816	0,000	Valid
X2.1.3	0,613	0,1816	0,000	Valid
X2.1.4	0,686	0,1816	0,000	Valid
X2.1.5	0,776	0,1816	0,000	Valid
X2.1.6	0,571	0,1816	0,000	Valid
Y.1.1	0,894	0,1816	0,000	Valid
Y.1.2	0,857	0,1816	0,000	Valid
Y.1.3	0,901	0,1816	0,000	Valid

Sumber: Data Diolah, 2019

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa semua *item* pernyataan dari variabel kepuasan kerja, stres kerja dan *turnover intention* memiliki tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 0,05$) dan koefisien korelasi diatas 0,1816 yang berarti tiap – tiap *item* variabel dapat dikatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan alat pengukuran konstruk atau variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47). Penelitian ini menggunakan rumus Cronbach Alpha. Menurut Nunnally dalam Ghozali (2011:48), suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,7$ Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0,783	Reliabel
Stres Kerja (X2)	0,798	Reliabel
<i>Turnover Intention</i> (Y)	0,860	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2019

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai Cronbach Alpha nilai yang lebih besar dari 0,7 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing – masing variabel dari kuisisioner adalah reliabel, sehingga

untuk selanjutnya *item* pada masing – masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

H. Teknik Analisis

Analisis data adalah serangkaian kegiatan untuk mengubah data hasil penelitian menjadi informasi yang dapat digunakan untuk mencari kesimpulan dalam suatu penelitian.

1. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah statistik yang digunakan dalam menganalisis data dengan cara mendeskripsikan ataupun menggambarkan data yang sudah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Analisis deskriptif juga akan disajikan pada sebuah data penyajian, yang dapat berupa tabel, ataupun grafik. Analisis deskriptif sendiri bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel, juga menggambar distribusi frekuensi variabel yang telah ditentukan, dan juga rata-rata atau sering disebut *Mean*, dan akan dituangkan pada sebuah tabel (Sugiyono 2013: 206-207).

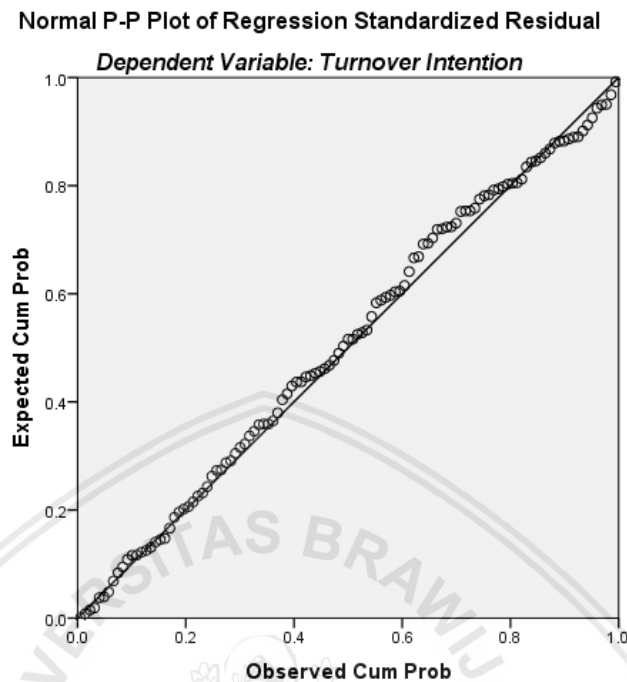
2. Uji Asumsi Klasik

Penggunaan regresi linier berganda perlu adanya syarat yang dapat dilakukan melalui sebuah asumsi-asumsi klasik yang diharapkan agar hasil uji tidak ada yang bias. Pengerjaan perhitungan regresi linier berganda ini, menggunakan alat bantu SPSS versi 24, pengujian asumsi klasik regresi, yakni uji normalitas, Multikolonieritas, heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160) uji normalitas memiliki tujuan menguji apakah dalam suatu model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Terdapat dua cara untuk mengetahui apakah suatu residual berdistribusi normal, yaitu dengan analisis grafik dan statistik. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *kolomogorv-smirnov*. Program SPSS 24 digunakan untuk melakukan uji normalitas dalam penelitian ini. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2011:162), adalah sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 3.1 Grafik Uji Normalitas
Sumber: Data Diolah, 2019

Pada gambar 3.1 tampak persebaran titik mengikuti sumbu diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi dengan normal. Uji normalitas dengan grafik perlu dilengkapi dengan uji statistik, hal ini diperlukan karena data yang terlihat normal secara visual dapat terbukti tidak normal secara statistik. Uji statistik dapat dilihat melalui Uji Kolmogrov-Smirnov. Data yang terdistribusi normal memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05.

Tabel 3.5 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19743974
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.038
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Diolah, 2019

Dari tabel uji *Kolmogorov-smirnov* dapat diketahui bahwa nilai signifikansi data adalah 0,200 dan berada diatas 0,05 yang memperkuat bukti bahwa data berkategori normal sehingga memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2011:105) uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem Multikolonieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Cara Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dapat dilihat beberapa kondisi yang harus dipenuhi sebagai berikut:

- 1) Multikolonieritas terjadi bila nilai VIF (*varian inflating factor*) >10.

- 2) Multikolonieritas terjadi bila nilai *tolerance* yang diperoleh hasil perhitungan $< 0,10$.

Tabel 3.6 Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel Bebas	<i>Colinearity Statistic</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Kepuasan Kerja (X1)	0,827	1,209
Stres Kerja (X2)	0,827	1,209

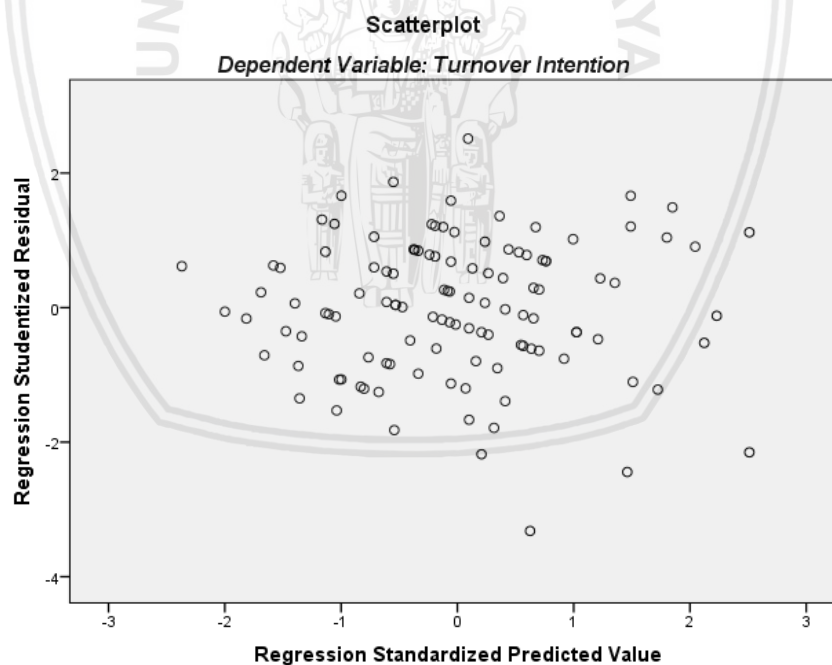
Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 3.6 dapat disimpulkan bahwa nilai VIF variabel kepuasan kerja sebesar 1,209 dan nilai VIF variabel stres kerja sebesar 1,209. Nilai *tolerance* variabel kepuasan kerja sebesar 0,827 dan nilai *tolerance* variabel stres kerja sebesar 0,827. Seluruh variabel independen pada penelitian ini memiliki nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen pada penelitian ini dinyatakan lolos uji Multikolonieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2011:139-142) Uji heteroskedastisitas berguna untuk menguji apakah dalam model regresi yang ada penelitian terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Ghazali mengatakan (2011:139), model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dua cara dapat dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya heterokedastisitas, yaitu dengan melihat grafik scatterplot dan uji statistik. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Glesjer. SPSS 24 akan digunakan untuk melakukan

uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$). Jika ada pola tertentu yang terlatur seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola tertentu serta titik-titik menyebar tidak beraturan di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik *scatterplot* berikut:



Gambar 3.2 Grafik Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan grafik *scatterplot* tersebut terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2011:141) analisis dengan grafik scatterplots memiliki kelemahan yang cukup signifikan oleh karena jumlah pengamatan mempengaruhi hasil plotting, oleh sebab itu diperlukan uji statistik yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas. Uji statistik untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat diuji menggunakan Uji Glesjer. Uji Glesjer dilakukan dengan mengoreksi nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka terjadi homokedastisitas, namun apabila signifikansi $< 0,05$ maka dapat terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011:143).

Tabel 3.7 Hasil Uji Glesjer

Variabel Bebas	<i>Sig.</i>	Keterangan
Kepuasan Kerja (X1)	0,627	Homokedastisitas
Stres Kerja (X2)	0,108	Homokedastisitas

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan tabel 3.7 diketahui bahwa nilai signifikansi seluruh variabel independen lebih dari 0,05 maka disimpulkan terjadi homokedastisitas atau dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan terpenuhinya asumsi klasik, maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan akan valid jika digunakan untuk memprediksi.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda menurut Sugiyono (2013:277) dipakai apabila peneliti apabila ingin memprediksi bagaimana keadaan variabel dependen, bila terdapat dua ataupun lebih variabel independennya sebagai faktor prediktor.

SPSS 24 akan digunakan untuk melakukan uji analisis regresi berganda dalam penelitian ini.. Persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a - b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = *Turnover Intention*

a = Konstanta

X_1 = Variabel kepuasan kerja

X_2 = Variabel stres kerja

I. Pengujian Hipotesis

1. Uji t atau Uji Parsial

Uji t yang dilakukan oleh peneliti untuk menguji hipotesis melalui model analisis regresi linier berganda. Tujuannya adalah untuk melihat ada tidaknya pengaruh pada satu persatu variabel independen pada satu variabel dependen. Kriteria dalam uji t disini adalah sebagai berikut

- a. H_0 diterima jika $t \text{ hitung} < t \text{ table}$ atau $\text{Sig} > 0,05$
- b. H_1 diterima jika $t \text{ hitung} > t \text{ table}$ atau $\text{Sig} \leq 0,05$

2. Uji F atau Uji Simultan

Uji F digunakan untuk menguji persamaan regresi secara keseluruhan yakni apakah seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali 2011:98). Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan, maka hipotesis yang dilakukan adalah:

1. $H_0 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \dots = \beta_i = 0$, menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja (X_1) dan Stres Kerja (X_2) tidak mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap *Turnover Intention* (Y)

2. $H1 = \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq \dots \neq \beta_i \neq 0$, menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja (X1) dan Stres Kerja (X2) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap *Turnover Intention* (Y).

Kalimat penjelasan diatas dapat diketahui apabila $F_{probability} < \alpha$ maka H_0 ditolak. Sebaliknya apabila probabilitas $F_{probability} (p) > \alpha$, dimana α sebesar 0,05 maka H_1 diterima. Bila H_0 ditolak, berarti variabel-variabel bebas yang diuji mempunyai pengaruh secara bersama-sama dengan variabel terikat. Menurut Sugiyono (2013:250), untuk memberi interpretasi terhadap kuatnya koefisien korelasi dapat digunakan pedoman seperti yang ada pada tabel berikut:

Tabel 3.8 Pedoman Untuk Memberikan Koefisien Korelasi

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2.	0,20 – 0,399	Rendah
3.	0,40 – 0,599	Sedang
4.	0,60 – 0,799	Kuat
5.	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2013:250)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan

1. Profil Perusahaan

Tahun 1975 merupakan awal perjalanan usaha PT Infomedia Nusantara menjadi perusahaan pertama penyedia layanan informasi telepon di Indonesia. Di bawah sub divisi Elnusa GTDI dari anak perusahaan Pertamina. Beberapa tonggak bersejarah yang patut dicatat dalam perkembangannya antara lain adalah berubahnya sub divisi tersebut menjadi PT Elnusa *Yellow Pages* pada tahun 1984, dan kemudian menjadi PT Infomedia Nusantara. Pada saat PT Telkom menanamkan investasinya, dan bersama PT Elnusa menjadi pemegang saham. komposisi kepemilikan saham saat ini adalah PT Telkom 51% dan PT Elnusa 49%.

Perkembangan yang tercatat selanjutnya adalah berdirinya PT Elnusa *Yellow Pages* pada tahun 1984 yang berubah nama pada tahun 1995 menjadi PT Infomedia Nusantara pada saat Telkom menanamkan investasi. Saat ini Infomedia telah berkembang menjadi 3 (tiga) pilar bisnis untuk memenuhi besarnya tuntutan masyarakat akan jasa informasi. Layanan Direktori merupakan pilar pertama yang akan menjadi bukti kematangan usaha Infomedia dalam bisnis jasa penyedia informasi melalui penerbitan Buku Petunjuk Telepon (BPT), baik dalam bentuk cetak maupun elektronik. Layanan *Contact Center* menyediakan jasa *outsourcing* untuk aktivitas pemasaran maupun peningkatan kualitas layanan hubungan antara mitra Infomedia dengan pelanggannya. Layanan Konten yang terfokus pada penyediaan data sesuai dengan kebutuhan mitra dan pelanggan. Dalam

perkembangan berikutnya, Infomedia juga mengembangkan bisnisnya sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang *contact center*. Beberapa klien Infomedia yang menggunakan jasanya di bidang *contact center* adalah *call center* Telkomsel dan Bank BJB.

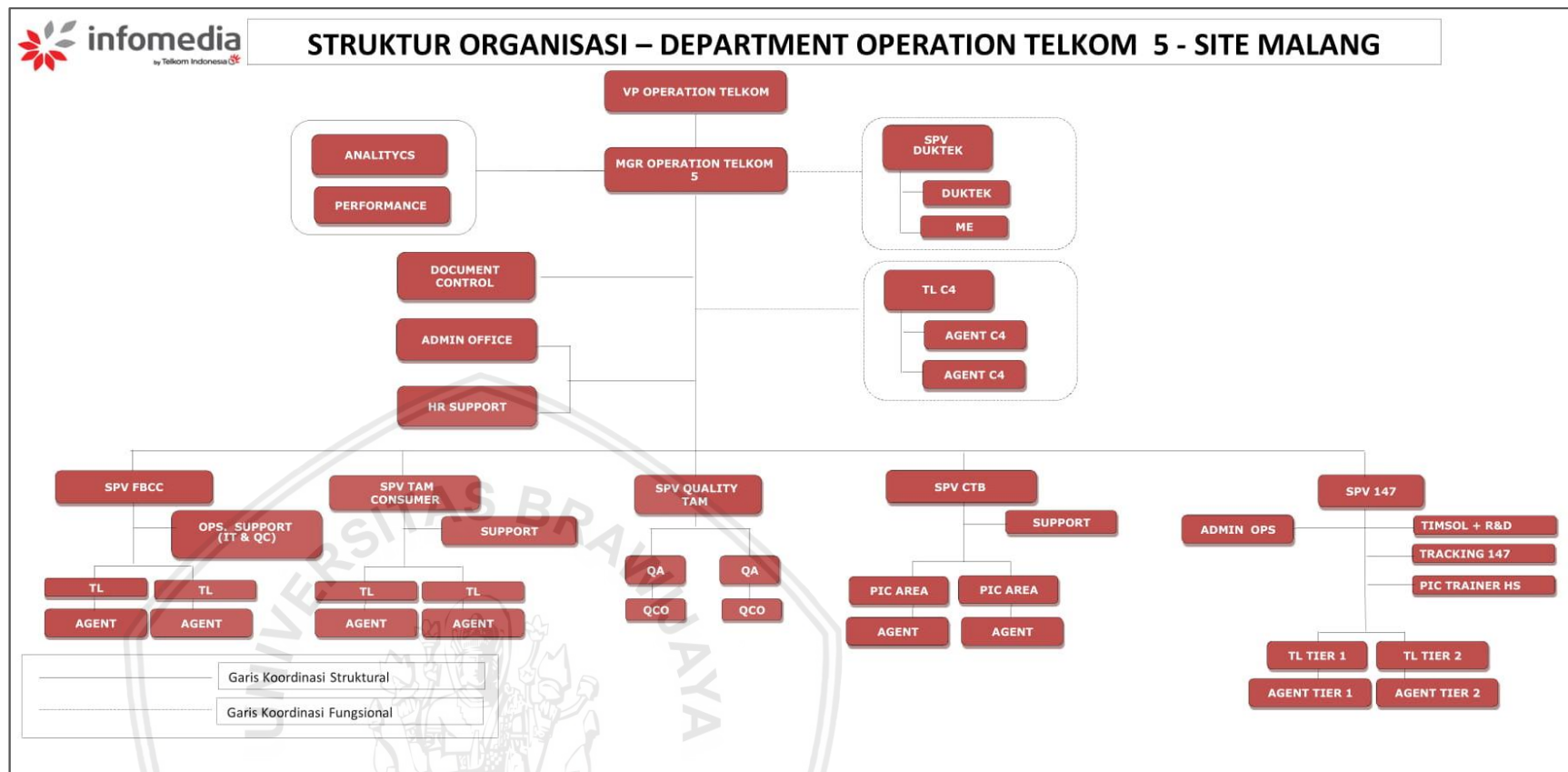
Infomedia merupakan perusahaan penerbit Buku Petunjuk Telepon (BPT) *White Pages* atau *Yellow Pages* yang telah berpengalaman dalam pengolahan data pelanggan telepon dan data bisnis di seluruh Indonesia, dengan demikian dinamisnya kehidupan masyarakat, informasi menempati posisi sentral dalam mendorong berbagai perubahan. Besarnya peranan informasi dalam transformasi budaya di masyarakat mengakibatkan tuntutan atas kualitas layanan informasi semakin meningkat. Selama lebih dari 25 tahun infomedia telah memberikan layanan jasa direktori telepon di Indonesia.

Infomedia adalah perusahaan yang dipercaya PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (PT TELKOM) untuk menjadi pusat pemeliharaan dan pengembangan data base telepon. Kompetensi utama (*Core Competence*) Infomedia adalah dalam pengelolaan informasi direktori yang meliputi data inti (nama, alamat, nomor telepon), data pelengkap (bidang usaha, profil perusahaan), dan data pendukung (informasi wisata, pemerintahan, sosial).

Sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi (INFOKOM), PT Telkom telah menempatkan bisnis INFOKOM ini meliputi *Phone Net*, yang berbasis pada jaringan *Fix Telephone*, *Mobile Net* berbasis pada jaringan telepon selular , *video Net* untuk jaringan TV *Cable*, Internet untuk jaringan multimedia Akses, dan Service yang meliputi *Directory*, *Call Center*, dan

Data Konten. Pada pelaksanaannya PT Telkom lebih fokus pada *core business*-nya yaitu jaringan *Fixed Telephone* dan *Multimedia ACESS*. Bisnis yang lainnya PT Telkom mempercayakan pengelolaannya pada anak perusahaannya yang tergabung dalam Telkom Groups, yaitu PT Telkomsel dipercaya untuk mengelola bisnis jaringan telepon selular, PT Indonusa dipercaya untuk mengelola bisnis TV *Cable*, dan PT Infomedia Nusantara dipercaya untuk mengelola bisnis *service*.





Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Infomedia Nusantara Malang

Sumber: Profil Perusahaan PT. Infomedia Nusantara Malang, 2019

2. Profil Divisi TAM

TAM atau *Tele Account Management* merupakan salah satu divisi yang ada pada PT. Infomedia Nusantara. TAM memiliki tugas pokok yaitu melakukan *direct marketing* Indihome *Triple Play*. Untuk *job desc* TAM selengkapnya adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan *offering* / penawaran produk kepada Pelanggan Telkom.
- b. Memastikan pelanggan memperoleh kepuasan pelayanan sesuai kebutuhan yang diinginkan oleh Telkom.
- c. Memastikan bahwa calon pelanggan Telkom memperoleh informasi yang akurat mengenai produk, paket dan layanan sesuai kebutuhan pelanggan.
- d. Melakukan transaksi sesuai produk, paket dan kebijakan sesuai prosedur.

Agen TAM selaku marketing yang menjual produk Indihome *Triple Play* melakukan promosi serta penjualan secara langsung melalui media telepon kepada konsumen. Agen TAM berusaha sebisa mungkin untuk menarik perhatian pelanggan agar bersedia untuk mendengarkan informasi produk Indihome *Triple Play* agar pesan promosinya dapat tersampaikan dengan baik sehingga konsumen tertarik untuk berlangganan Indihome *Triple Play*.

Pada divisi TAM selain agen, terdapat juga *Team Leader* yang selalu berupaya untuk memberi edukasi kepada agen TAM mengenai perkembangan teknologi transaksi untuk memudahkan calon pelanggan. Setiap hari *team leader* mengadakan *briefing* dengan agen TAM sebelum para agen mulai beraktivitas.

B. Gambaran Umum Responden

Jumlah responden yang mengisi kuisioner dalam penelitian ini sebanyak 115 responden yang berada pada divisi TAM PT. Infomedia Nusantara. Hasil jawaban dari kuisioner dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat berbagai karakteristik responden baik dari segi jenis kelamin, lamanya masa kerja, tingkat pendidikan terakhir, maupun usia. Karakteristik – karakteristik tersebut disajikan ada beberapa tabel berikut ini:

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	35	30,43%
Perempuan	80	69,57%
Jumlah	115	100%

Sumber: Data Diolah, 2019

Kuesioner pada penelitian ini diisi oleh 115 responden. Penelitian ini dapat diketahui bahwa jumlah responden sejumlah 35 orang atau 30,43% berjenis kelamin laki – laki dan 80 orang atau 69,57% berjenis kelamin perempuan. Data tersebut menunjukkan bahwa pada responden yang lebih banyak adalah karyawan berjenis kelamin perempuan.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja

Responden kuesioner kemudian dikelompokkan berdasarkan lamanya masa kerja dalam satuan bulan yang ditentukan dengan rumus Struges (Santosa dan Hamdani 2007:31) berikut ini:

$$C = 1 + 3,30 \log N$$

$$C = 1 + 3,30 \log 115$$

$$= 7,80030287$$

$$= 7,8 \text{ dibulatkan menjadi } 8 \text{ kelas}$$

Keterangan:

C : Jumlah Kelas

N : Banyaknya Kelas

1 : Konstanta

3,30 : Konstanta

$$CI = \frac{Range}{C}$$

$$CI = \frac{96 - 1}{8}$$

$$CI = 11,875 \text{ dibulatkan menjadi } 12 \text{ interval kelas}$$

Keterangan:

CI : Interval Kelas

Range : Selisih antara data terbesar dan terkecil

C : Banyaknya kelas

Lamanya masa kerja karyawan dalam penelitian bervariasi dari satu bulan hingga delapan tahun atau 96 bulan. Setelah dikelompokkan berdasarkan lamanya masa kerja, responden yang bekerja selama satu hingga dua belas bulan atau satu

tahun terdiri dari tujuh puluh satu responden atau 61,74%. Responden yang masa kerja 13 bulan hingga 24 bulan terdiri dari dua puluh empat responden atau 20,87%. Responden yang masa kerjanya 25 bulan hingga 36 bulan terdiri dari tujuh responden atau 6,09%. Responden yang masa kerjanya 37 hingga 48 bulan terdiri dari lima responden atau sebesar 4,35%. Tidak terdapat responden yang bekerja pada kisaran waktu 49 hingga 60 bulan atau sebesar 0%. Responden yang bekerja 61 hingga 72 bulan terdiri dari dua responden atau 1,74%. Responden yang masa kerjanya 73 hingga 84 terdiri dari dua responden atau 1,74%. Sedangkan responden yang masa kerjanya 85 hingga 96 bulan terdiri dari empat reponden atau sebesar 3,48%. Berikut ini merupakan tabel 4.2 menunjukkan distribusi responden berdasarkan lama masa kerja:

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Bekerja

Interval Lama Bekerja (dalam satuan bulan)	Jumlah Karyawan	Persentase
1 – 12	71	61,74%
13 – 24	24	20,87%
25 – 36	7	6,09%
37 – 48	5	4,35%
49 – 60	0	0%
61 – 72	2	1,74%
73 – 84	2	1,74%
85 – 96	4	3,48%
Total	115	100%

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden masih bekerja dalam waktu yang relatif singkat yaitu satu bulan hingga satu tahun. Untuk modus lamanya masa kerja dari responden hanya tiga bulan.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa responden penelitian mengayomi pendidikan terakhir pada jenjang pendidikan SMA sederajat, Diploma, dan S1. Responden yang bertingkat pendidikan SMA sederajat terdiri dari tiga puluh satu responden atau 26,96%. Responden yang bertingkat pendidikan Diploma terdiri dari dua puluh Sembilan responden atau 25,22% dan responden yang bertingkat pendidikan terakhir S1 terdiri dari lima puluh lima atau 47,83%. Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden engayomi pendidikan terakhirnya pada tingkat S1, dan tidak ada responden yang bertingkat pendidikan SD sederajat, SMP Sederajat, S2, maupun S3.

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah	Persentase
SMA / Sederajat	31	26,96%
Diploma	29	25,22%
S1	55	47,83%
Total	115	100%

Sumber: Data Diolah, 2019

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Responden kuesioner kemudian dikelompokkan berdasarkan tingkat kelas yang ditentukan dengan rumus Struges (Santosa dan Hadani 2007:31) berikut ini:

$$C = 1 + 3,30 \log N$$

$$C = 1 + 3,30 \log 115$$

$$= 7,80030287$$

= 7,8 dibulatkan menjadi 8 kelas.

Keterangan:

C : Jumlah Kelas

N : Banyaknya Kelas

1 : Konstanta

3,30 : Konstanta

$$CI = \frac{Range}{C}$$

$$CI = \frac{45 - 18}{8}$$

$$CI = 3,375$$

Panjang interval 3 atau 4. Pada kesempatan ini panjang interval menggunakan 4.

Keterangan:

CI : Interval Kelas

Range : Selisih antara data terbesar dan terkecil

C : Banyaknya kelas

Usia responden dalam penelitian ini bervariasi dari 18 tahun hingga 45 tahun. Setelah dikelompokkan berdasarkan kelasnya, responden yang berusia 18 sampai 21 tahun terdiri dari delapan belas responden atau 15,65%, responden yang berusia 22 sampai 25 tahun terdiri dari enam puluh tiga responden atau 54,78%, responden yang berusia 26 sampai 29 tahun terdiri dari tujuh belas responden atau 14,78%, responden yang berusia 30 sampai 33 terdiri dari dua belas responden atau 10,43%, responden yang berusia 34 sampai 37 tahun terdiri dari empat responden atau 3,48%, sedangkan tidak ada responden yang berusia 38 sampai 41 tahun atau 0%, responden yang berusia 42 sampai 45 tahun terdiri dari satu orang atau 0,87%. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa sebagian besar karyawan TAM PT. Infomedia Nusantara merupakan kelompok umur 22 – 25 tahun. Berikut ini merupakan tabel 4.4 menunjukkan distribusi responden berdasarkan usia:

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Interval Umur	Jumlah	Persentase
18 - 21	18	15,65%
22 - 25	63	54,78%
26 - 29	17	14,78%
30 - 33	12	10,43%
34 - 37	4	3,48%
38 - 41	0	0,00%
42 - 45	1	0,87%
Total	115	100%

Sumber: Data Diolah, 2019

C. Gambaran Umum Variabel Yang Diteliti

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Melalui kuesioner yang telah didistribusikan, didapatkan data yang kemudian diolah sehingga mendapatkan nilai rata-rata pada setiap indikatornya dan nilai rata-rata secara keseluruhan. Nilai rata-rata yang telah didapatkan akan menunjukkan kecenderungan jawaban dari para responden atas pernyataan dalam kuesioner.

Pada penelitian ini, terdapat lima kategori jawaban yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Berdasarkan kelima jawaban, perlu diketahui nilai interval setiap kelasnya agar dapat menentukan jawaban manakah yang cenderung dipilih oleh responden berdasarkan nilai rata-rata. Untuk *item* yang *reverse coded* telah dirubah dengan menggunakan Microsoft Excel, sehingga jika pada awal sangat setuju setelah di *reverse* menjadi sangat tidak setuju, setuju menjadi tidak setuju, netral tetap netral, tidak setuju menjadi setuju, sangat tidak setuju menjadi sangat setuju. Berikut adalah rumus Strugus yang akan digunakan untuk menentukan kelas interval (Santosa dan Hamdani, 2007:31)

$$CI = \frac{Range}{C}$$

$$CI = \frac{5 - 1}{5}$$

$$CI = 0,8$$

Keterangan:

CI : Interval Kelas

Range : Selisih antara data terbesar dan terkecil

C : Banyaknya kelas

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, setiap jawaban akan memiliki interval sebagai berikut:

Tabel 4.5 Kriteria Interpretasi Skor Jawaban

No.	Skor Mean	Interpretasi
1.	1,00 – 1,80	Sangat Rendah
2.	1,81 – 2,60	Rendah
3.	2,61 – 3,40	Sedang
4.	3,41 – 4,20	Tinggi
5.	4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

Sumber: Data Diolah, 2019

1. Variabel Kepuasan Kerja (X_1)

Indikator yang terdapat pada kepuasan kerja terdiri dari kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap pengawasan, dan kepuasan terhadap rekan kerja. Berikut ini adalah tabel 4.5 yang menggambarkan distribusi frekuensi dari variabel kepuasan kerja:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja (X₁)

<i>Item</i>	SS		S		N		TS		STS		Rata- rata <i>item</i>	Rata- rata indikator
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
X1.1.1	14	12,17	53	46,09	38	33,04	10	8,70	0	0,00	3,617	3,883
X1.1.2	38	33,04	58	50,43	17	14,78	2	1,74	0	0,00	4,148	
X1.2.1	3	2,61	23	20,00	47	40,87	33	28,70	9	7,83	2,809	2,770
X1.2.2	1	0,87	25	21,74	44	38,26	32	27,83	13	11,30	2,730	
X1.3.1	6	5,22	34	29,57	47	40,87	20	17,39	8	6,96	3,087	3,226
X1.3.2	8	6,96	51	44,35	36	31,30	15	13,04	5	4,35	3,365	
X1.4.1	21	18,26	60	52,17	23	20,00	7	6,09	4	3,48	3,757	3,797
X1.4.2	15	13,04	56	48,70	33	28,70	7	6,09	4	3,48	3,617	
X1.4.3	30	26,09	62	53,91	20	17,39	1	0,87	2	1,74	4,017	
X1.5.1	48	41,74	54	46,96	10	8,70	3	2,61	0	0,00	4,278	4,041
X1.5.2	39	33,91	55	47,83	16	13,91	4	3,48	1	0,87	4,104	
X1.5.3	21	18,26	61	53,04	19	16,52	10	8,70	4	3,48	3,739	
Mean Total											3,606	

Sumber: Data Diolah, 2019

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

X_{1.1.1}: Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keahlian yang dimiliki

X_{1.1.2} : Pekerjaan sangat menantang

X_{1.2.1} : Gaji yang diterima telah memenuhi kebutuhan hidup

X_{1.2.2} : Gaji yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan

X_{1.3.1} : Promosi di perusahaan telah dilakukan secara adil

X_{1.3.2} : Promosi diberikan ketika karyawan melakukan peningkatan dalam kinerja

X_{1.4.1} : Atasan memberikan motivasi dalam meningkatkan kinerja

X_{1.4.2} : Kesiediaan atasan dapat menerima masukan dari karyawan

X_{1.4.3} : Dalam melakukan pekerjaan selalu diawasi oleh atasan

X_{1.5.1} : Rekan kerja membantu ketika mendapat kesulitan dalam bekerja

X_{1.5.2} : Memiliki rekan kerja yang bertanggung jawab

X_{1.5.3} : Adanya persaingan yang sehat antar rekan kerja

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui hasil jawaban responden untuk tiap – tiap *item* pernyataan terkait variabel kepuasan kerja (X_1). Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X1.1.1 dengan pernyataan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keahlian yang dimiliki diperoleh 14 responden (12,17%) menjawab sangat setuju, 53 responden (46,09%) menjawab setuju, 38 responden (33,04%) menjawab netral, 10 responden (8,70%) menjawab tidak setuju, 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Rata – rata pada *item* X1.1.1 sebesar 3,617 yang berarti *item* pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa pekerjaan yang dilakukan

oleh karyawan di divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X1.1.2 dengan pernyataan pekerjaan yang dilakukan sangat menantang diperoleh 38 responden (33,04%) menjawab sangat setuju, 58 responden (50,43%) menjawab setuju, 17 responden (14,78%) menjawab netral, 2 responden (1,74%) menjawab tidak setuju, 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Rata – rata *item* X1.1.2 sebesar 4,148 yang mengindikasikan bahwa karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang setuju pekerjaan yang dilakukan sangat menantang.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X1.2.1 dengan pernyataan gaji yang diterima telah memenuhi kebutuhan hidup diperoleh 3 responden (2,61%) menjawab sangat setuju, 23 responden (20,00%) menjawab setuju, 47 responden (40,87%) menjawab netral, 33 responden (28,70%) menjawab tidak setuju, 9 responden (7,83%) menjawab sangat tidak setuju. Rata – rata *item* X1.2.1 sebesar 2,809 yang mengindikasikan bahwa karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang masih ragu - ragu jika gaji yang diterima bisa memenuhi kebutuhan hidupnya.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X1.2.2 dengan pernyataan gaji yang diterima telah sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan diperoleh 1 responden (0,87%) menjawab sangat setuju, 25 responden (21,74%) menjawab setuju, 44 responden (38,26%) menjawab netral, 32 responden (27,83%) menjawab tidak setuju, 13 responden (11,30%) menjawab sangat tidak setuju. Rata – rata *item* X1.2.2 sebesar 2,730 mengidentifikasi bahwa karyawan divisi TAM PT.

Infomedia Nusantara Malang masih ragu – ragu jika gaji yang terima telah sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X1.3.1 dengan pernyataan promosi di perusahaan telah dilakukan secara adil diperoleh 6 responden (5,22 %) menjawab sangat setuju, 34 responden (29,57%) menjawab setuju, 47 responden (40,87%) menjawab netral, 20 responden (17,39%) menjawab tidak setuju, 8 responden (6,96%) menjawab sangat tidak setuju. Rata – rata *item* X1.3.1 sebesar 3,087 mengidentifikasi bahwa karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang masih ragu – ragu jika promosi di perusahaan telah dilakukan secara adil.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X1.3.2 dengan pernyataan promosi diberikan ketika karyawan melakukan peningkatan dalam kinerja diperoleh 8 responden (6,96 %) menjawab sangat setuju, 51 responden (44,35%) menjawab setuju, 36 responden (31,30%) menjawab netral, 15 responden (13,04%) menjawab tidak setuju, 5 responden (4,35%) menjawab sangat tidak setuju. Rata – rata *item* X1.3.2 sebesar 3,365 mengidentifikasi bahwa karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang masih ragu – ragu jika promosi diberikan ketika karyawan melakukan peningkatan dalam kinerja.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X1.4.1 dengan pernyataan atasan memberikan motivasi dalam meningkatkan kinerja diperoleh 21 responden (18,26%) menjawab sangat setuju, 60 responden (52,17%) menjawab setuju, 23 responden (20,00%) menjawab netral, 7 responden (6,09%) menjawab tidak setuju, 4 responden (3,48%) menjawab sangat tidak setuju. Rata – rata *item* X1.4.1 sebesar 3,757 mengidentifikasi bahwa atasan karyawan divisi TAM PT. Infomedia

Nusantara Malang telah memberikan motivasi kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja dengan baik.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X1.4.2 dengan pernyataan kesediaan atasan menerima masukan dari karyawan diperoleh 15 responden (13,04%) menjawab sangat setuju, 56 responden (48,70%) menjawab setuju, 33 responden (28,70%) menjawab netral, 7 responden (6,09%) menjawab tidak setuju, 4 responden (3,48%) menjawab sangat tidak setuju. Rata – rata *item* X1.4.2 sebesar 3,617 mengidentifikasi bahwa atasan karyawan di divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang telah bersedia menerima masukan dari karyawan dengan baik.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X1.4.3 dengan pernyataan setiap pekerjaan selalu diawasi oleh atasan diperoleh 30 responden (26,09%) menjawab sangat setuju, 62 responden (53,91%) menjawab setuju, 20 responden (17,39%) menjawab netral, 1 responden (0,87%) menjawab tidak setuju, 2 responden (1,74%) menjawab sangat tidak setuju. Rata – rata *item* X1.4.3 sebesar 4,017 mengidentifikasi bahwa atasan karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang diawasi dengan baik oleh atasan saat melakukan pekerjaan.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X1.5.1 dengan pernyataan rekan kerja membantu ketika terdapat kesulitan dalam bekerja diperoleh 48 responden (41,74%) menjawab sangat setuju, 54 responden (46,96%) menjawab setuju, 10 responden (8,70%) menjawab netral, 3 responden (2,61%) menjawab tidak setuju, 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Rata – rata *item* X1.5.1 sebesar 4,278 mengidentifikasi bahwa rekan kerja divisi TAM PT.

Infomedia Nusantara Malang saling membantu apabila rekan kerja yang lain mendapat kesulitan pada saat bekerja dengan sangat baik.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X1.5.2 dengan pernyataan karyawan memiliki rekan kerja yang bertanggung jawab diperoleh 39 responden (33,91%) menjawab sangat setuju, 55 responden (47,83%) menjawab setuju, 16 responden (13,91%) menjawab netral, 4 responden (3,48%) menjawab tidak setuju, 1 responden (0,87%) menjawab sangat tidak setuju. Rata – rata *item* X1.5.2 sebesar 4,104 mengidentifikasi bahwa rekan kerja divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang saling memiliki rasa tanggung jawab antar rekan kerja dengan baik.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X1.5.3 dengan pernyataan adanya persaingan yang sehat antar rekan kerja diperoleh 21 responden (18,26%) menjawab sangat setuju, 61 responden (53,04%) menjawab setuju, 19 responden (16,52%) menjawab netral, 10 responden (8,70%) menjawab tidak setuju, 4 responden (3,48%) menjawab sangat tidak setuju. Rata – rata *item* X1.5.3 sebesar 3,739 mengidentifikasi bahwa terdapat persaingan yang sehat antar rekan kerja pada karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang dengan baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai *item* yang berkaitan dengan variabel kepuasan kerja, rata – rata variabel kepuasan kerja sebesar 3,606 yang terletak pada kelas tinggi. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang baik.

2. Variabel Stres Kerja (X₂)

Variabel stres kerja tidak memiliki indikator, namun terdapat enam *item* pernyataan. Pada *item* pernyataan ketiga dan keempat merupakan *reverse code*. Berikut ini adalah tabel 4.7 yang menunjukkan distribusi frekuensi dari variabel stres kerja:

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (X₂)

Item	SS		S		N		TS		STS		Rata - Rata Item
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X2.1.1	29	25,22	38	33,04	39	33,91	9	7,83	0	0,00	3,76
X2.1.2	29	25,22	44	38,26	32	27,83	10	8,70	0	0,00	3,80
X2.1.3*	11	9,57	41	35,65	42	36,52	20	17,39	1	0,87	3,36
X2.1.4*	7	6,09	34	29,57	45	39,13	26	22,61	3	2,61	3,14
X2.1.5	21	18,26	51	44,35	28	24,35	13	11,30	2	1,74	3,66
X2.1.6	15	5,22	25	21,74	53	46,09	21	18,26	1	0,87	3,28
Mean Total	3,50										

Sumber: Data Diolah, 2019

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

* : *Reverse Coded*

X_{2.1.1}: Sering merasa tegang saat bekerja.

X_{2.1.2} : Seringkali pekerjaan yang dilakukan membuat frustrasi atau marah.

X_{2.1.3} : Tidak merasa memiliki banyak hal yang perlu dikhawatirkan saat berada di tempat kerja.

X_{2.2.4} : Merasa tenang dan nyaman ketika sedang bekerja.

X_{2.1.5} : Merasa memiliki banyak tekanan ketika bekerja.

X_{2.1.6} : Ada banyak aspek pekerjaan yang membuat kesal.

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui jawaban responden untuk tiap-tiap *item* pernyataan terkait dengan Stres Kerja (X₂). Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X_{2.1.1} dengan pernyataan karyawan sering merasa tegang saat bekerja diperoleh 29 responden (25,22%) menjawab sangat setuju, 38 responden (33,04%) menjawab setuju, 39 responden (33,91%) menjawab netral, 9 responden (7,83%) menjawab tidak setuju, 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Rata-rata *item* X_{2.1.1} sebesar 3,76 yang mengindikasikan bahwa karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara sering merasa tegang saat bekerja.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X_{2.1.2} dengan pernyataan seringkali pekerjaan yang dilakukan membuat frustrasi atau marah diperoleh 29 responden (25,22%) menjawab sangat setuju, 44 responden (38,26%) menjawab setuju, 32 responden (27,83%) menjawab netral, 10 responden (8,70%) menjawab tidak setuju, 0 responden (0%) menjawab sangat tidak setuju. Rata-rata *item* X_{2.1.2} sebesar 3,80 yang mengindikasikan bahwa karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara sering merasa jika pekerjaannya membuat frustrasi atau marah

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X_{2.1.3} dengan pernyataan tidak merasa memiliki banyak hal yang perlu dikhawatirkan saat berada di tempat kerja setelah *reverse coded* diperoleh 11 responden (9,57%) menjawab sangat setuju, 41 responden (35,65%) menjawab setuju, 42 responden (36,52%) menjawab netral, 20 responden (17,39%) menjawab tidak setuju, 1 responden (0,87%) menjawab sangat tidak setuju. Rata-rata *item* X_{2.1.3} sebesar 3,36 yang

mengindikasikan bahwa karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara merasa ragu – ragu atau jarang merasa memiliki banyak hal yang perlu dikhawatirkan saat berada di tempat kerja.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X2.1.4 dengan pernyataan karyawan merasa tenang dan nyaman ketika sedang bekerja setelah *reverse coded* diperoleh 7 responden (6,09%) menjawab sangat setuju, 34 responden (29,57%) menjawab setuju, 45 responden (39,13%) menjawab netral, 26 responden (22,61%) menjawab tidak setuju, 3 responden (2,61%) menjawab sangat tidak setuju. Rata-rata *item* X2.1.4 sebesar 3,14 yang mengindikasikan bahwa karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara merasa ragu – ragu jika mereka merasa tenang dan nyaman ketika sedang bekerja.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X2.1.5 dengan pernyataan karyawan merasa memiliki banyak tekanan ketika bekerja diperoleh 21 responden (18,26%) menjawab sangat setuju, 51 responden (44,35%) menjawab setuju, 28 responden (24,35%) menjawab netral, 13 responden (11,30%) menjawab tidak setuju, 2 responden (1,74%) menjawab sangat tidak setuju. Rata-rata *item* X2.1.5 sebesar 3,66 yang mengindikasikan bahwa karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara sering merasa memiliki banyak tekanan saat bekerja.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* X2.1.6 dengan pernyataan ada banyak aspek pekerjaan yang membuat saya kesal diperoleh 15 responden (5,22%) menjawab sangat setuju, 25 responden (21,74%) menjawab setuju, 53 responden (46,09%) menjawab netral, 21 responden (18,26%) menjawab tidak setuju, 1 responden (0,87%) menjawab sangat tidak setuju. Rata-rata *item* X2.1.6

sebesar 3,28 yang mengindikasikan bahwa banyak aspek yang membuat karyawan karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara merasa kesal.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai *item* yang berkaitan dengan variabel stres kerja, rata – rata variabel stres kerja sebesar 3,50 yang terletak pada kelas tinggi. Sehingga dapat dikatakan bahwa stres kerja yang dirasakan oleh karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang adalah tinggi.

3. Variabel Turnover Intention (Y)

Variabel *turnover intention* memiliki tiga *item* pernyataan dimana pada *item* ketiga merupakan pernyataan dalam bentuk negatif atau *reverse coded*.

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel *Turnover Intention* (Y)

<i>Item</i>	SS		S		N		TS		STS		Rata - Rata <i>Item</i>
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	
Y1.1.1	6	5,22	30	26,09	46	40,00	29	25,22	4	3,48	3,04
Y1.1.2	16	13,91	32	27,83	49	42,61	17	14,78	1	0,87	3,39
Y1.1.3*	10	8,70	27	23,48	50	43,48	23	20,00	5	4,35	3,12
Mean Total											3,19

Sumber: Data Diolah, 2019

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

* : *Reverse Coded*

Y1.1 : Berpikir untuk meninggalkan perusahaan.

Y1.2 : Mungkin berpikir akan berusaha mencari pekerjaan baru tahun depan.

Y_{1.3} : Jika boleh memilih lagi, saya akan tetap memilih untuk bekerja pada perusahaan yang sekarang. (R)

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui jawaban responden untuk tiap-tiap *item* pernyataan terkait dengan *Turnover Intention* (Y). Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* Y_{1.1.1} dengan pernyataan karyawan berpikir untuk meninggalkan perusahaan diperoleh 6 responden (5,22%) menjawab sangat setuju, 30 responden (26,09%) menjawab setuju, 46 responden (40,00%) menjawab netral, 29 responden (25,22%) menjawab tidak setuju, 4 responden (3,48) menjawab sangat tidak setuju. Rata-rata *item* Y_{1.1.1} sebesar 3,04 yang mengindikasikan bahwa karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang merasa ragu – ragu untuk meninggalkan perusahaannya saat ini.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* Y_{1.1.2} dengan pernyataan karyawan mungkin berpikir akan berusaha mencari pekerjaan baru tahun depan diperoleh 16 responden (13,91%) menjawab sangat setuju, 32 responden (27,83%) menjawab setuju, 49 responden (42,61%) menjawab netral, 17 responden (14,78%) menjawab tidak setuju, 1 responden (0,87) menjawab sangat tidak setuju. Rata-rata *item* Y_{1.1.2} sebesar 3,39 yang mengindikasikan bahwa karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang merasa ragu – ragu untuk berusaha mencari pekerjaan baru tahun depan.

Tanggapan dari 115 responden mengenai *item* Y_{1.1.3} dengan pernyataan jika boleh memilih lagi, saya akan tetap memilih untuk bekerja pada perusahaan yang sekarang setelah *reverse coded* diperoleh 10 responden (8,70%) menjawab sangat setuju, 27 responden (23,48%) menjawab setuju, 50 responden (43,48%) menjawab netral, 23 responden (20,00%) menjawab tidak setuju, 5 responden

(3,12) menjawab sangat tidak setuju. Rata-rata *item* Y1.1.3 sebesar 3,12 yang mengindikasikan bahwa karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang merasa ragu – ragu jika memilih lagi, mereka akan tetap bekerja pada perusahaan yang sekarang

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai *item* yang berkaitan dengan variabel *turnover intention*, rata – rata keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan sebesar 3,19 yang terletak pada kelas sedang. Sehingga dapat dikatakan bahwa *turnover intention* karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang masih sedang.

D. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas, yaitu kepuasan kerja (X1) dan stres kerja (X2) terhadap variabel terikat yaitu *turnover intention* (Y).

1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun hasil pengolahan analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.9

Tabel 4.9 Hasil Rekapitulasi Regresi Linier Berganda

Variabel		Koefisien Regresi	Koefisien Beta	t hitung	Sig.	Keterangan
Terikat	Bebas					
<i>Turnover Intention</i> (Y)	Kepuasan Kerja (X ₁)	-0,094	-0,216	-2,378	0,019	Signifikan
	Stres Kerja (X ₂)	0,224	0,352	3,869	0,000	Signifikan
Konstanta		8,927		3,585	0,001	
R = 0,483 R ² = 0,234 Adj. R ² = 0,220 F Hitung = 17,081 Sig. F = 0,000 N = 115						

Sumber: Data Diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.9 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 8.927 - 0,094 X_1 + 0,224 X_2$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai $b_0 = 8,927$

Persamaan dapat diperoleh penjelasan bahwa b_0 konstanta = 8,927 menunjukkan besarnya nilai dari *turnover intention* (Y). jika variabel kepuasan kerja (X₁) dan stres kerja (X₂) sama dengan nol atau konstan, maka Y sebesar 8,927.

- 2) Nilai $b_1 = -0,094$

Koefisien regresi kepuasan kerja (X₁) = -0,094 yang berarti setiap adanya peningkatan variabel kepuasan kerja (X₁), maka mengakibatkan variabel *turnover intention* (Y) turun sebesar 0,094 dengan asumsi variabel lain adalah konstan.

Variabel *turnover intention* (Y) turun dikarenakan nilai pada koefisien kepuasan kerja (X_1) bernilai negatif.

3) Nilai $b_2 = 0,224$

Koefisien regresi untuk stres kerja (X_2) = 0,224 yang berarti setiap adanya peningkatan pada variabel stres kerja (X_2), maka mengakibatkan variabel *turnover intention* (Y) meningkat sebesar 0,224 dengan asumsi variabel lain adalah konstan.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas kepuasan kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) terhadap variabel terikat *turnover intention* digunakan nilai R^2 , nilai R^2 seperti pada tabel 4.10

Tabel 4.10 Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.483	.234	.220	2.217

Sumber: Data Diolah, 2019

Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh atau kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis pada tabel 4.10 besarnya *Adjusted R Square* sebesar 0,220. Artinya bahwa 22% variabel *turnover intention* akan dipengaruhi oleh variabel bebasnya yaitu kepuasan kerja (X_1) dan stres kerja (X_2). Sedangkan sisanya yaitu $100\% - 22\% = 88\%$ variabel *turnover intention* dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Selain koefisien determinasi juga didapatkan koefisien korelasi yang menunjukkan besarnya hubungan antara variabel bebas yaitu kepuasan kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) terhadap variabel *turnover intention* (Y) dengan nilai R koefisien korelasi sebesar 0,483. Nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu kepuasan kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) terhadap variabel *turnover intention* (Y) termasuk dalam kategori sedang karena berada pada *Range* 0,40 – 0,599, seperti yang tertera pada tabel 4.11 hubungan antar variabel bebas yaitu kepuasan kerja (X_1) terhadap variabel *turnover intention* (Y) bersifat negatif, artinya jika variabel bebas semakin ditingkatkan maka variabel terikatnya akan mengalami penurunan begitu pula sebaliknya. Sedangkan hubungan antar variabel bebas stres kerja (X_2) terhadap variabel *turnover intention* (Y) bersifat positif, artinya jika variabel bebas ditingkatkan maka variabel terikat (*turnover intention*) juga akan mengalami peningkatan.

Tabel 4.11 Interpretasi Koefisien Korelasi

No.	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2.	0,20 – 0,399	Rendah
3.	0,40 – 0,599	Sedang
4.	0,60 – 0,799	Kuat
5.	0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2013:250)

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan bagian penting dalam penelitian, setelah data terkumpul dan diolah. Kegunaan utamanya adalah untuk menjawab hipotesis

yang dibuat oleh peneliti. Terdapat tiga hipotesis dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan melalui uji t dan uji F.

a. Uji t atau Uji Parsial

Pengujian parsial atau sering disebut uji t ini berfungsi untuk mengetahui adakah secara parsial variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Saat menguji hipotesis ini dapat dilihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.9 maka dapat diketahui hasil sebagai berikut:

1) Hasil uji t antara kepuasan kerja (X_1) dengan *turnover intention* (Y)

Hasil uji t menunjukkan t_{hitung} sebesar 2,378 dalam bentuk negatif, sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$) diperoleh hasil t_{tabel} 1,98137. Nilai signifikansi yang didapat $0,019 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,378 > 1,98137$ maka pengaruh X_1 terhadap Y signifikan negatif. Hal ini berarti H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara negatif terhadap *turnover intention* atau dengan meningkatnya kepuasan kerja maka *turnover intention* akan mengalami penurunan begitu pula sebaliknya.

2) Hasil uji t antara stres kerja (X_2) dengan *turnover intention* (Y)

Hasil uji t menunjukkan t_{hitung} sebesar 3,869, sedangkan t_{tabel} ($\alpha = 0,05$) diperoleh hasil t_{tabel} 1,98137. Nilai signifikansi yang didapat $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,869 > 1,98137$ maka pengaruh X_2 terhadap Y signifikan positif. Hal ini berarti H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan secara positif terhadap *turnover intention* atau

dengan meningkatnya stres kerja maka *turnover intention* akan mengalami peningkatan.

b. Uji F atau Uji Simultan

Pengujian F atau pengujian berganda digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Jika hasilnya tidak signifikan, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini dapat juga dikatakan sebagai berikut:

H_0 ditolak jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$

H_0 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

Hipotesis yang diuji H_1 : Kepuasan kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention* (Y)

Berdasarkan tabel 4.9 nilai F_{hitung} sebesar 17,081, sedangkan F_{tabel} ($\alpha = 0,05$; db regresi = 2 ; db residual = 112) adalah sebesar 3,08. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $17,081 > 3,08$ atau nilai signifikan F $0,000 < \alpha = 0,05$, maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti kepuasan kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention* (Y).

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dampak dari kepuasan kerja dan stres kerja terhadap *turnover intention*. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dipaparkan, diketahui bahwa variabel independen kepuasan kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap variabel

turnover intention (Y). Hasil dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa meningkatnya kepuasan kerja akan menyebabkan turunnya *turnover intention* secara parsial dan meningkatnya stres kerja akan menyebabkan naiknya *turnover intention* secara parsial. Berikut dijelaskan implikasi hasil penelitian masing – masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil analisa data yang terdapat pada tabel 4.9, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara negatif antara variabel kepuasan kerja (X_1) terhadap *turnover intention* (Y). Mobley (1986) menyatakan bahwa banyak faktor yang menyebabkan karyawan berpindah dari tempat kerjanya salah satunya adalah kepuasan Kerja, pada tingkat individual, kepuasan merupakan variabel psikologis yang paling sering diteliti dalam satu model *intention to leave*. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan akan upah dan promosi, kepuasan atas *supervise* yang diterima, kepuasan rekan kerja, dan kepuasan akan pekerjaan dan isi kerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para karyawan merasa puas terhadap pekerjaan mereka, hal ini ditunjukkan pada tabel 4.6. Kepuasan kerja sendiri terdiri dari lima indikator yaitu kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap promosi, kepuasan terhadap pengawasan dan kepuasan terhadap rekan kerja. Dengan adanya tingkat kepuasan kerja pada karyawan TAM di PT. Infomedia Nusantara Malang ini dapat dikatakan niat untuk keluar dari perusahaan adalah sedang, pernyataan ini

didukung dengan tabel 4.9 dimana saat tingkat kepuasan kerja meningkat maka tingkat *turnover intention* akan menurun. Teori yang dinyatakan oleh Mobley (1986) yang menyatakan bahwa faktor yang menyebabkan adanya *turnover intention* adalah kepuasan kerja. Dengan adanya pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* perusahaan perlu memperhatikan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya, gaji, kepemimpinan, promosi dan rekan kerja agar tingkat *turnover intention* dalam perusahaan rendah.

Hasil penelitian ini berarti sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Price (2003), Waspodo, Handayani dan Paramita (2013), Lu, Min Hu, Liang *et al.* (2007), Huang, Chen, Liu dan Zhuo (2017) dan Lee, Yang dan Li (2017) yang menyatakan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan secara negatif terhadap *turnover intention*.

2. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil analisis data yang terdapat pada tabel 4.9, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel stres kerja (X_2) terhadap variabel *turnover intention* (Y). Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Variabel stres kerja (X_2) juga menjadi variabel yang dominan mempengaruhi *turnover intention* (Y) ditunjukkan dengan nilai koefesien beta sebesar 0,352 pada variabel stres kerja lebih tinggi dibanding dengan variabel kepuasan kerja .

Kreitner dan Kinicki (2004) mengemukakan penyebab stres (*stressor*) salah satunya adalah *stressor* organisasi, yaitu penyebab stres yang berasal dari

organisasi. Penyebab ini lebih memfokuskan pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan yang berlebih pada karyawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa para karyawan merasakan stres kerja yang mana pada akhirnya berdampak pada keinginan untuk meninggalkan perusahaan. Sesuai dengan pernyataan Rizavi *et al.* yang menyatakan stres kerja merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatnya tingkat keinginan untuk berpindah. Pada penelitian ini, karyawan divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang menyatakan bahwa mereka merasa stres saat bekerja. Stres saat bekerja ini bisa diakibatkan oleh faktor internal seperti target perusahaan yang terlalu tinggi maupun eksternal seperti permasalahan dalam keluarga maupun lingkungan di luar pekerjaan.

Hasil penelitian ini berarti mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Price (2003), Liu dan Onwuegbuzie (2012), Waspodo, Handayani dan Paramita (2013), dan Lu, Min Hu, Liang, *et al* (2017) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan positif terhadap *turnover intention*.

3. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Secara Bersama terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil analisis data yang terdapat pada tabel 4.9 kepuasan kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap *turnover intention* (Y). Pengaruh dari kepuasan kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap *turnover intention* sebesar 0,22 sebanyak 0,88 variabel *turnover intention* dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian ini. Kepuasan kerja memiliki pengaruh secara negatif terhadap *turnover intention*,

dimana semakin tinggi kepuasan kerja maka keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya akan semakin kecil. Stres kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap *turnover intention* dimana semakin tinggi stres kerja karyawan maka karyawan akan memiliki niat yang semakin besar untuk meninggalkan pekerjaannya. *Turnover intention* telah menjadi fokus yang harus diperhatikan dalam perusahaan, (Lu, Min Hu, Huang, et al, 2017) berpendapat *turnover intention* telah menjadi masalah yang kritis dalam perusahaan. Seperti pendapat dari (Sartika, 2014) perusahaan sendiri telah memperhatikan keinginan karyawan untuk keluar agar tidak terjadi *turnover* yang tinggi di perusahaan, dimana hal tersebut bisa berdampak buruk bagi perusahaan. Hasil penelitian mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Waspodo, Handayani dan Paramita (2013) dan Lee, Yang dan Li (2017) yang mengungkapkan bahwa secara simultan kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel dari kepuasan kerja (X_1), dan stres kerja (X_2) terhadap variabel *turnover intention* (Y) pada karyawan divisi TAM di PT. Infomedia Nusantara Malang. Berdasarkan pada hasil penghitungan regresi linier maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja (X_1) memiliki nilai rata – rata total 3,606 sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan TAM PT. Infomedia Nusantara Malang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Variabel stres kerja (X_2) secara keseluruhan memiliki nilai rata – rata total 3,50 sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan TAM PT. Infomedia Nusantara Malang memiliki tingkat stres kerja yang tinggi. Variabel *turnover intention* (Y) memiliki nilai rata – rata total 3,19 sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan TAM PT. Infomedia Nusantara Malang memiliki keinginan untuk keluar dari perusahaan adalah sedang atau netral.
2. Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa ada pengaruh signifikan negatif secara parsial pada variabel kepuasan kerja (X_1) terhadap *turnover intention* (Y), yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka keinginan untuk keluar dari pekerjaan semakin rendah.
3. Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa ada pengaruh signifikan positif secara parsial pada variabel stres kerja (X_2) terhadap *turnover intention* (Y), yang

menunjukkan bahwa semakin tinggi stres kerja karyawan maka semakin tinggi keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya.

4. Berdasarkan hasil uji F diperoleh bahwa variabel bebas kepuasan kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) berpengaruh secara simultan atau bersama – sama terhadap *turnover intention* (Y).

B. Saran

Penelitian ini mempunyai beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan referensi baik bagi pihak perusahaan, maupun peneliti yang akan datang, diantaranya adalah:

1. Dari jawaban sebagian besar responden dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan kerja di TAM sudah baik, namun ada satu indikator yang perlu diperhatikan yaitu kepuasan terhadap gaji, dimana indikator ini memiliki nilai terendah dari empat indikator yang lain. PT. Infomedia Nusantara sebaiknya mengadakan evaluasi mengenai kesesuaian gaji yang diterima karyawan dengan tugas yang diberikan kepada karyawan TAM PT. Infomedia Nusantara.
2. Variabel stres kerja yang didapat dari penelitian ini dapat dinilai tinggi. PT. Infomedia Nusantara sebaiknya dapat lebih memperhatikan faktor – faktor yang mempengaruhi stres bagi karyawan TAM PT. Infomedia Nusantara Malang. Kegiatan *direct marketing* yang melibatkan komunikasi antar *agent* dan pelanggan tidak selalu berjalan sesuai rencana. Melihat hasil penelitian, faktor tertinggi yang mempengaruhi stres kerja adalah pekerjaan yang dilakukan sering membuat frustrasi atau marah, berarti terdapat target

yang terlalu tinggi ataupun pelanggan yang kurang memperhatikan *agent* saat melakukan penawaran. Sehingga perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan kondisi psikologis dan kenyamanan karyawan dalam menghadapi berbagai macam karakter pelanggan dan mengkaji ulang target yang ditetapkan oleh perusahaan.

3. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya, mengingat pengaruh antar variabel bebas pada penelitian ini terhadap *turnover intention* hanya memiliki pengaruh sebesar 0,22, dimana sisanya merupakan variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
4. Pengisian kuesioner dalam penelitian ini menggunakan metode *self-report* dimana kuesioner diisi sendiri oleh responden yang bersangkutan, sehingga memiliki kemungkinan bahwa responden tidak menjawab kuesioner dengan jujur. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode penelitian yang dapat memberikan jawaban dengan lebih spesifik seperti dengan metode wawancara atau *interview*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rub., Abu R.F., dan Al Zaru. I. M. 2008. *Job Stress, Recognition, Job Performance and Intention to Stay at Work among Jordanian Hospital Nurses*. J. Nursing Manag., 16: pp. 227-236.
- Azwar, S. 2009. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Bluedorn, A. C. 1982. *The theories of turnover: Causes effects and Meaning*. Research in the Sociology of Organizations, Volume 1, Pages 75–128.
- Cullen, Francis T., Lemming, Terrence., Link, Bruce G., Wozniak, John F. 1985. *The Impact of Social Supports on Police Stress*. Criminology, Vol. 23 No. 3 halaman 503-522.
- Davis, M., Elizabeth, R.E., dan Mattheu, M. 1995. *Panduan Relaksasi dan Reduksi Stres*. Alih bahasa: Achir, Y dan Keliat, B. EGC. Jakarta.
- Fadhila Arin dan Andayani Eva, Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* Operator Tetap PT. Hino Manufacturing Indonesia. Fisip Ui. 2014. <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2016-04/S56129-Arin%20Fadhila>. 4 Januari 2018
- Ferdinand, Augusty. 2010. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*". ISBN 979-9156-75-0. UNDIP Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Manajemen Personalia*. Yogyakarta : BPFE
- Harnoto. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prehallindo.
- Harrison, R. V. 1978. *Person-Environment Fit and Job Stress*. In C. L. Cooper & R. Payne (Eds.), *Stress at work*. New York: Wiley.

- Hasibuan, m. S., 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Askara.
- Huang, Chen, Liu dan Zhou. 2017. *Job Satisfaction and Turnover Intention in China: The Moderating Effects on Job Alternatives and Policy Support*. Emerald Insight.
- Infomedia Nusantara PT. *About Us*. <https://www.infomedia.co.id/about> (diakses pada 30 Mei 2019)
- Jamal, Muhammad. 2005. Burnout among Canadian and Chinese Employees: A Cross-Cultural Study. *European Management Review*, 2, 224-230.
- Kahn, R.L. and Byosiore, P. 1992. *Stress in Organization*, in Dunnette, M.D.7 Hough, L. (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, ca, pp.571-650.
- Kanner, A. D., Coyne, J. C., Schaefer, C., & Lazarus, R. S. 1981. *Comparison of Two Models of Stress Measurement: Daily Hassles and Uplifts Versus Major Life Events*. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 1-39.
- Knudsen, H. K., Ducharme, L. J., & Roman, P. M. 2006. *Counselor emotional exhaustion and turnover intention in therapeutic communities*. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 31, 173–180 10.1016/j.jsat.2006.04.003.
- Kreitner, Robert., dan Kinichi. Angelo. 2005. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Buku 1. Jakarta : Salemba Empat.
- Laschinger, H., & Spence, K. 2012. *Job and career satisfaction and turnover intentions of newly graduated nurses*. *Journal of Nursing Management*.
- Lazarus, R.S. and Folkman. 1984. *Stress Appraisal and Coping*. New York: Springer.

- Lee, Xianyin., Yang, Boxu., dan Li, Wendong. 2017. *The Influence Factors of Job Satisfaction and Its Relationship with Turnover Intention in China: Taking Early-Career Employees as an Example*. Spanyol. Universidad de Murcia.
- Liu, Shujie., Onwuegbuzie, Anthony J., 2012. *Chinese teachers' work stress and their turnover intention*. Elsevier. International Journal of Educational Research pages 160-170.
- Liu, Jinlin., Zhu, Bin., Wu, Jingxian., Mao, Ying. 2019. *Job Satisfaction, Work Stress, and Turnover Intentions among Rural Health Workers: a cross-sectional Study in 11 Westren Provinces of China*. China. BMC.
- Lu, Min Hu, Huang et al. 2017. *The Relationship Between Job Satisfaction, Work Stress, Work-Family Conflict, and Turnover Intention Among Physicians in Guandong, China: a Cross-sectional Study*. BMJ Open.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. Diterjemahkan Oleh Vivin Andhika dkk. Yogyakarta : ANDI.
- Mobley, W. H. 1986. *Pergantian karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya*. Terjemahan. Jakarta: PT. Pustaka Toko Gunung Agung.
- Mobley, W.H., Horner, S.O., and Hollingsworth, A.T. 1978. An Evaluation of Precursorsof Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63 (4), 404-414.
- Munandar, Ashar S. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta : UI-Press.
- Podsakoff, Nathan P., Jeffery A. LePine and Marcie A. LePine. 2007. *Differential Challenge Stressor–Hindrance Stressor Relationships with Job Attitudes, Turnover Intentions, and Withdrawal Behavior: A Meta-Analysis*. *Journal of Applied Psychology*, 92 (2), 438–54.

- Price, Kella B. 2003. *A Study of the Relationship Between Stress and Job Satidfaction ini Sales Organization: Its Impact on Employee Turnover*. Amerika Serikat: ProQuest.
- Rivai Veithzal, Sagala Ella Jauvani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Rizavi, S.S., Ahmed, I., and Ramzan, M. 2011. *Studying Stress and Its Job Related Costs: An Empirical Evidence from Banking Sector of Pakistan*. Interdiscipl. J. Contemp. Res. Bus., 2(11): 653-659.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. Alih Bahasa: Benyamin. Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang.
- Rodly, I. A., 2012. *Turnover Karyawan Kajian Literatur*, Buku Online.
- Ryan, Thomas. P, 2013, *Sample Size Determination and Power*, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- Sekaran, U. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis* Edisi 4. Diterjemahkan oleh: Kwan Men Yon. Jakarta: Salemba Empat
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE.
- Sudiro, Achmad. 2011. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Universitas Brawijaya Press (UB Press). Malang.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.
- _____. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. ALFABETA

_____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: CV.ALFABETA

Umar, Husein. 2005. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Waspodo, Agung AWS., Handayani, Nurul C., Paramita, Widya. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT. Unitex di Bogor. Jakarta. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia.

Wilson Bangun. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

Wong. Yui Tim., Wong, Yui Woon., Wong, Chi Sum. 2015. *An integrative model of turnover intention: Antecedents and their effects on employee performance in Chinese joint ventures*. Journal of Chinese Human Resource Management, Vol. 6 Iss 1 pp. 71 – 90.

Zeffance, Rachid. 2003. *Understanding Employee Turnover: The Need For a Individuals' Turnover Decision: A Meta-Analytic path model*. Personnel Psychology. Vol 61. Iss.2. page 309.

Zuriah, Nurul. 2007. *Metodelogi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori – Aplikasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Responden

No	Jenis Kelamin	Masa Kerja (Dalam satuan bulan)	Tingkat Pendidikan	Usia
1	Perempuan	5	S1	23
2	Perempuan	25	S1	31
3	Laki-Laki	3	S1	26
4	Perempuan	3	Diploma	32
5	Laki-Laki	96	S1	35
6	Perempuan	6	Diploma	22
7	Laki-Laki	3	Diploma	22
8	Perempuan	24	S1	25
9	Perempuan	6	Diploma	23
10	Perempuan	19	S1	26
11	Perempuan	17	S1	24
12	Laki-Laki	9	S1	22
13	Laki-Laki	5	S1	22
14	Laki-Laki	6	S1	26
15	Perempuan	3	SMA	23
16	Perempuan	3	S1	24
17	Laki-Laki	3	Diploma	20
18	Laki-Laki	9	SMA	19
19	Laki-Laki	24	S1	25
20	Laki-Laki	29	Diploma	35
21	Perempuan	41	SMA	23
22	Laki-Laki	5	S1	25
23	Perempuan	5	Diploma	22
24	Perempuan	7	Diploma	22
25	Perempuan	24	S1	25
26	Perempuan	5	Diploma	32
27	Perempuan	6	Diploma	20
28	Laki-Laki	4	SMA	23
29	Laki-Laki	10	Diploma	23
30	Laki-Laki	19	Diploma	27
31	Perempuan	6	SMA	34
32	Perempuan	5	Diploma	22

No	Jenis Kelamin	Masa Kerja (Dalam satuan bulan)	Tingkat Pendidikan	Usia
33	Perempuan	6	Diploma	25
34	Perempuan	38	SMA	26
35	Perempuan	37	SMA	25
36	Perempuan	3	SMA	21
37	Perempuan	12	S1	26
38	Perempuan	5	S1	30
39	Perempuan	36	S1	32
40	Laki-Laki	7	SMA	22
41	Perempuan	7	SMA	19
42	Perempuan	3	S1	22
43	Perempuan	21	SMA	20
44	Laki-Laki	75	SMA	24
45	Perempuan	90	SMA	27
46	Laki-Laki	12	S1	26
47	Perempuan	1	Diploma	25
48	Perempuan	96	SMA	32
49	Perempuan	5	S1	24
50	Perempuan	15	SMA	25
51	Perempuan	2	S1	24
52	Perempuan	17	Diploma	24
53	Perempuan	24	S1	25
54	Perempuan	84	S1	45
55	Perempuan	1	S1	28
56	Perempuan	13	SMA	23
57	Laki-Laki	3	Diploma	20
58	Perempuan	6	SMA	20
59	Laki-Laki	3	S1	23
60	Perempuan	1	SMA	24
61	Perempuan	24	S1	25
62	Perempuan	36	S1	32
63	Laki-Laki	1	SMA	24
64	Laki-Laki	10	SMA	25
65	Laki-Laki	72	SMA	26
66	Perempuan	4	SMA	20
67	Perempuan	5	S1	23
68	Perempuan	3	SMA	20

No	Jenis Kelamin	Masa Kerja (Dalam satuan bulan)	Tingkat Pendidikan	Usia
69	Perempuan	5	S1	30
70	Perempuan	11	S1	29
71	Perempuan	17	S1	25
72	Perempuan	21	SMA	21
73	Perempuan	7	SMA	19
74	Laki-Laki	1	S1	23
75	Perempuan	2	SMA	20
76	Perempuan	21	S1	30
77	Perempuan	16	Diploma	30
78	Perempuan	7	S1	24
79	Perempuan	5	Diploma	20
80	Perempuan	12	Diploma	24
81	Perempuan	24	Diploma	24
82	Laki-Laki	27	SMA	29
83	Laki-Laki	96	S1	26
84	Perempuan	3	SMA	33
85	Perempuan	2	S1	24
86	Laki-Laki	6	S1	23
87	Perempuan	15	SMA	25
88	Perempuan	9	SMA	18
89	Perempuan	27	S1	25
90	Perempuan	1	S1	23
91	Laki-Laki	1	S1	23
92	Perempuan	15	S1	26
93	Perempuan	4	Diploma	20
94	Perempuan	24	Diploma	26
95	Perempuan	41	SMA	25
96	Perempuan	21	Diploma	21
97	Perempuan	12	Diploma	20
98	Laki-Laki	48	S1	25
99	Perempuan	63	S1	33
100	Laki-Laki	1	S1	26
101	Perempuan	1	S1	24
102	Perempuan	1	S1	23
103	Perempuan	1	S1	24
104	Perempuan	33	Diploma	25

No	Jenis Kelamin	Masa Kerja (Dalam satuan bulan)	Tingkat Pendidikan	Usia
105	Perempuan	20	S1	24
106	Laki-Laki	3	S1	23
107	Laki-Laki	19	Diploma	35
108	Perempuan	19	S1	24
109	Laki-Laki	17	S1	24
110	Perempuan	12	S1	27
111	Laki-Laki	7	S1	24
112	Perempuan	6	S1	23
113	Laki-Laki	12	S1	25
114	Perempuan	12	Diploma	24
115	Laki-Laki	3	Diploma	23



Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

No. Responden	Kepuasan Kerja (X1)												Total X1
	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.4.3	X1.5.1	X1.5.2	X1.5.3	
1	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	36
2	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	49
3	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	44
4	3	4	1	1	3	1	4	4	4	4	4	3	36
5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	2	44
6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	56
7	3	4	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	43
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
9	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
10	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	43
11	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	3	39
12	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	42
13	2	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	1	34
14	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	42
15	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	5	4	52
16	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	49
17	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	50
18	4	4	2	2	4	4	4	5	5	4	5	5	48
19	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	4	4	45
20	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	50

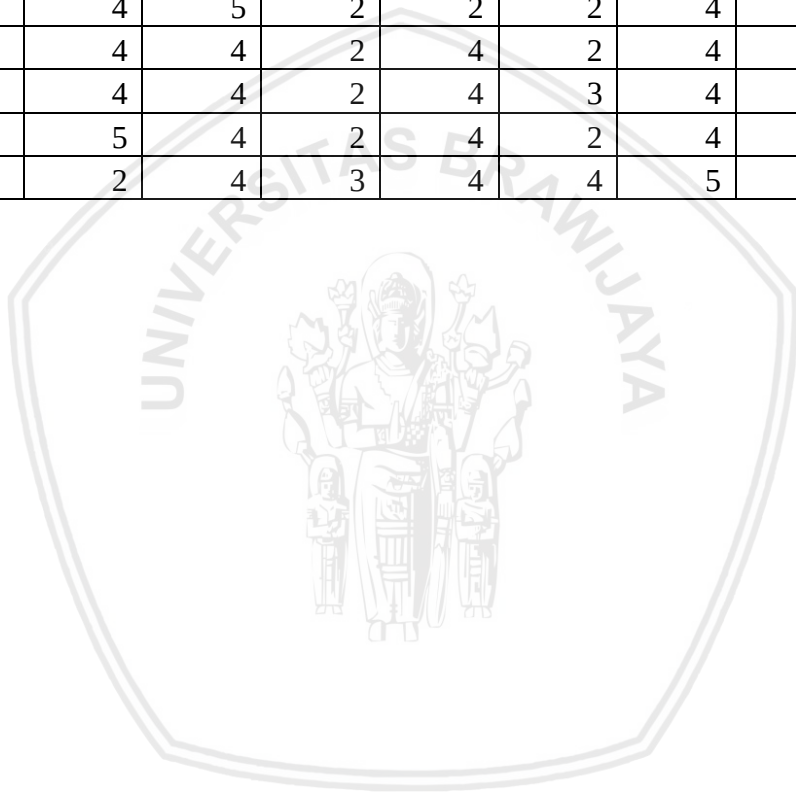
No. Respon- den	Kepuasan Kerja (X1)												Total X1
	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.4.3	X1.5.1	X1.5.2	X1.5.3	
21	4	5	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	44
22	5	5	3	2	3	3	3	3	4	5	5	5	46
23	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	42
24	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
25	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
26	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	40
27	3	3	1	1	2	2	3	3	5	2	3	3	31
28	3	5	2	1	1	3	4	4	5	2	2	4	36
29	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	38
30	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	54
31	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	42
32	4	5	2	2	2	3	1	1	1	5	5	5	36
33	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	46
34	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	37
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
36	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	43
37	3	3	4	4	2	4	3	3	4	5	4	4	43
38	4	5	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4	46
39	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	42
40	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	4	36
41	3	5	2	3	5	3	5	5	5	5	2	2	45

No. Respon- den	Kepuasan Kerja (X1)												Total X1
	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.4.3	X1.5.1	X1.5.2	X1.5.3	
42	4	2	1	1	2	2	1	2	5	5	4	1	30
43	2	5	2	2	1	3	4	3	4	5	5	4	40
44	4	4	2	1	2	2	4	2	4	4	4	4	37
45	3	4	2	2	2	3	4	3	4	5	5	5	42
46	2	4	1	2	3	3	3	2	4	4	2	2	32
47	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	46
48	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	53
49	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	45
50	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	43
51	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	47
52	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	36
53	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	43
54	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	50
55	3	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	51
56	5	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	48
57	2	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	41
58	4	4	3	3	3	3	4	5	3	5	5	4	46
59	5	5	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	44
60	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	45
61	5	5	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	38
62	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	40

No. Respon- den	Kepuasan Kerja (X1)												Total X1
	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.4.3	X1.5.1	X1.5.2	X1.5.3	
63	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	44
64	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	36
65	4	4	4	4	2	4	4	2	5	5	5	1	44
66	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5	51
67	3	5	1	2	1	1	3	3	3	4	4	3	33
68	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
69	3	4	2	2	1	2	2	2	5	3	3	1	30
70	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	41
71	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	54
72	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	37
73	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
74	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	47
75	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	48
76	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	56
77	3	4	2	1	1	2	2	2	5	4	4	3	33
78	4	5	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	42
79	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	41
80	3	5	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	39
81	4	4	3	3	3	2	5	3	4	5	5	3	44
82	5	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	39
83	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	44

No. Respon- den	Kepuasan Kerja (X1)												Total X1
	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.4.3	X1.5.1	X1.5.2	X1.5.3	
84	3	4	2	3	3	4	3	3	4	5	4	2	40
85	3	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	47
86	4	3	3	4	4	5	4	5	2	4	1	5	44
87	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	42
88	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	52
89	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	44
90	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
91	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	43
92	3	4	3	2	3	4	5	5	5	5	5	4	48
93	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	47
94	3	5	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	47
95	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	41
96	5	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	46
97	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	42
98	4	5	2	2	1	1	1	1	3	5	5	5	35
99	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	43
100	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	46
101	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	37
102	2	4	2	3	3	3	4	4	3	5	4	4	41
103	2	5	3	2	4	4	4	4	1	5	5	2	41
104	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	54

No. Respon- den	Kepuasan Kerja (X1)												Total X1
	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.4.3	X1.5.1	X1.5.2	X1.5.3	
105	4	3	4	1	2	2	3	3	4	5	4	4	39
106	2	4	1	1	2	3	2	1	5	3	3	2	29
107	4	5	2	1	4	4	4	3	4	3	3	3	40
108	3	4	2	2	2	2	3	4	4	5	5	4	40
109	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	41
110	3	5	4	3	3	4	2	3	4	5	5	2	43
111	4	5	2	2	2	4	5	5	4	5	4	4	46
112	4	4	2	4	2	4	5	4	5	5	5	5	49
113	4	4	2	4	3	4	5	5	5	5	5	4	50
114	5	4	2	4	2	4	5	4	4	5	5	4	48
115	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52



No. Respon- den	Stres Kerja								Total X2
	X2.1. 1	X2.1. 2	X2.1. 3	X2.1. 3 [R]	X2.1. 4	X2.1. 4 [R]	X2.1. 5	X2.1. 6	
1	4	4	2	4	2	4	3	2	21
2	3	3	4	2	5	1	5	2	16
3	4	4	3	3	2	4	5	3	23
4	5	5	1	5	2	4	5	5	29
5	4	4	2	4	3	3	4	3	22
6	4	4	2	4	2	4	4	2	22
7	4	4	2	4	2	4	4	3	23
8	3	2	4	2	4	2	3	2	14
9	2	3	4	2	5	1	3	2	13
10	5	5	1	5	3	3	4	3	25
11	3	4	2	4	3	3	4	5	23
12	3	4	3	3	2	4	4	3	21
13	5	5	2	4	3	3	4	4	25
14	4	4	1	5	2	4	5	5	27
15	3	4	3	3	2	4	4	3	21
16	3	3	3	3	4	2	3	4	18
17	4	4	2	4	3	3	4	3	22
18	4	4	2	4	2	4	3	2	21
19	5	5	4	2	4	2	4	5	23
20	3	4	2	4	2	4	4	3	22
21	4	4	3	3	3	3	4	3	21
22	3	4	3	3	2	4	4	3	21
23	4	5	2	4	2	4	4	3	24
24	2	3	4	2	4	2	1	3	13
25	2	3	3	3	4	2	3	2	15
26	4	4	3	3	2	4	4	4	23
27	4	4	2	4	2	4	4	4	24
28	5	5	2	4	2	4	5	3	26
29	3	4	2	4	3	3	4	3	21
30	5	5	3	3	2	4	5	4	26
31	5	4	2	4	1	5	5	3	26
32	3	3	3	3	2	4	4	4	21
33	5	5	2	4	2	4	5	2	25
34	3	3	3	3	3	3	3	3	18
35	3	4	2	4	2	4	4	3	22
36	4	4	2	4	3	3	4	3	22

No. Respon- den	Stres Kerja								Total X2
	X2.1. 1	X2.1. 2	X2.1. 3	X2.1. 3 [R]	X2.1. 4	X2.1. 4 [R]	X2.1. 5	X2.1. 6	
37	4	3	3	3	3	3	2	3	18
38	3	4	3	3	4	2	3	3	18
39	4	3	2	4	3	3	4	3	21
40	2	2	4	2	4	2	2	5	15
41	3	4	2	4	3	3	4	3	21
42	5	5	1	5	2	4	5	5	29
43	5	5	3	3	2	4	5	3	25
44	5	5	2	4	3	3	4	4	25
45	5	5	2	4	3	3	5	4	26
46	5	5	2	4	2	4	4	4	26
47	4	4	2	4	1	5	3	4	24
48	4	5	2	4	3	3	5	4	25
49	3	3	2	4	4	2	2	2	16
50	5	5	2	4	3	3	5	3	25
51	5	4	3	3	1	5	4	3	24
52	5	5	1	5	1	5	5	5	30
53	4	4	2	4	3	3	4	3	22
54	2	2	4	2	4	2	1	2	11
55	3	3	3	3	4	2	4	2	17
56	4	2	3	3	2	4	4	3	20
57	4	4	2	4	1	5	4	4	25
58	3	5	2	4	4	2	2	3	19
59	4	4	2	4	3	3	3	3	21
60	4	4	2	4	3	3	4	4	23
61	4	2	2	4	2	4	4	4	22
62	2	4	2	4	2	4	4	4	22
63	4	4	2	4	3	3	2	4	21
64	5	4	1	5	3	3	4	5	26
65	3	4	4	2	5	1	4	4	18
66	3	2	3	3	3	3	3	2	16
67	5	4	3	3	2	4	4	4	24
68	3	3	3	3	4	2	3	2	16
69	5	5	1	5	2	4	5	5	29
70	3	3	3	3	3	3	3	3	18
71	5	4	4	2	4	2	5	2	20
72	3	3	3	3	3	3	3	3	18

No. Respon- den	Stres Kerja								Total X2
	X2.1. 1	X2.1. 2	X2.1. 3	X2.1. 3 [R]	X2.1. 4	X2.1. 4 [R]	X2.1. 5	X2.1. 6	
109	4	3	4	2	3	3	3	4	19
110	3	3	4	2	3	3	3	3	17
111	3	3	4	2	4	2	2	4	16
112	3	3	4	2	4	2	3	5	18
113	2	3	4	2	4	2	2	3	14
114	2	3	3	3	4	2	3	4	17
115	4	4	2	4	2	4	3	5	24

Keterangan:

[R] : Nilai setelah *reverse coded*



Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

		Correlations												
		X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.4.3	X1.5.1	X1.5.2	X1.5.3	Total X1
X1.1.1	Pearson Correlation	1	.111	.099	.159	.108	.024	.118	.120	.119	.048	.190*	.316**	.362**
	Sig. (2-tailed)		.236	.292	.089	.248	.803	.209	.201	.205	.611	.042	.001	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.1.2	Pearson Correlation	.111	1	.093	-.043	.043	.099	.142	.059	.102	.037	.163	.092	.264**
	Sig. (2-tailed)	.236		.321	.649	.646	.293	.129	.529	.280	.692	.082	.329	.004
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.2.1	Pearson Correlation	.099	.093	1	.598**	.440**	.504**	.295**	.263**	.064	.142	.139	.205*	.617**
	Sig. (2-tailed)	.292	.321		.000	.000	.000	.001	.005	.500	.129	.139	.028	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.2.2	Pearson Correlation	.159	-.043	.598**	1	.446**	.534**	.383**	.302**	.006	.245**	.179	.197*	.646**
	Sig. (2-tailed)	.089	.649	.000		.000	.000	.000	.001	.947	.008	.056	.035	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.3.1	Pearson Correlation	.108	.043	.440**	.446**	1	.674**	.537**	.538**	.066	.039	.032	.171	.668**
	Sig. (2-tailed)	.248	.646	.000	.000		.000	.000	.000	.485	.676	.735	.067	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.3.2	Pearson Correlation	.024	.099	.504**	.534**	.674**	1	.532**	.527**	.143	.130	.118	.237*	.730**
	Sig. (2-tailed)	.803	.293	.000	.000	.000		.000	.000	.128	.165	.209	.011	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.4.1	Pearson Correlation	.118	.142	.295**	.383**	.537**	.532**	1	.737**	.275**	.061	.111	.217*	.704**
	Sig. (2-tailed)	.209	.129	.001	.000	.000	.000		.000	.003	.518	.237	.020	.000

	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.4.2	Pearson Correlation	.120	.059	.263**	.302**	.538**	.527**	.737**	1	.178	.108	.088	.281**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.201	.529	.005	.001	.000	.000	.000		.056	.250	.351	.002	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.4.3	Pearson Correlation	.119	.102	.064	.006	.066	.143	.275**	.178	1	.022	.157	.017	.315**
	Sig. (2-tailed)	.205	.280	.500	.947	.485	.128	.003	.056		.817	.095	.855	.001
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.5.1	Pearson Correlation	.048	.037	.142	.245**	.039	.130	.061	.108	.022	1	.658**	.238*	.396**
	Sig. (2-tailed)	.611	.692	.129	.008	.676	.165	.518	.250	.817		.000	.010	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.5.2	Pearson Correlation	.190*	.163	.139	.179	.032	.118	.111	.088	.157	.658**	1	.402**	.474**
	Sig. (2-tailed)	.042	.082	.139	.056	.735	.209	.237	.351	.095	.000		.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
X1.5.3	Pearson Correlation	.316**	.092	.205*	.197*	.171	.237*	.217*	.281**	.017	.238*	.402**	1	.530**
	Sig. (2-tailed)	.001	.329	.028	.035	.067	.011	.020	.002	.855	.010	.000		.000
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
Total_X1	Pearson Correlation	.362**	.264**	.617**	.646**	.668**	.730**	.704**	.673**	.315**	.396**	.474**	.530**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														

		Correlations						
		X2.1.1	X2.1.2	X2.1.3	X2.1.4	X2.1.5	X2.1.6	Total_X2
X2.1.1	Pearson Correlation	1	.645**	.386**	.430**	.587**	.280**	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X2.1.2	Pearson Correlation	.645**	1	.306**	.393**	.626**	.399**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000	.000	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X2.1.3	Pearson Correlation	.386**	.306**	1	.399**	.329**	.190*	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.042	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X2.1.4	Pearson Correlation	.430**	.393**	.399**	1	.437**	.247**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.008	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115
X2.1.5	Pearson Correlation	.587**	.626**	.329**	.437**	1	.289**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.002	.000
	N	115	115	115	115	115	115	115

X2.1.6	Pearson Correlation	.280**	.399**	.190*	.247**	.289**	1	.571**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.042	.008	.002		.000
	N	115	115	115	115	115	115	115
Total_X2	Pearson Correlation	.786**	.797**	.613**	.686**	.776**	.571**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115	115	115	115
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								



		Correlations			
		Y.1.1	Y.1.2	Y.1.3	Total_Y
Y.1.1	Pearson Correlation	1	.636**	.739**	.894**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	115	115	115	115
Y.1.2	Pearson Correlation	.636**	1	.641**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	115	115	115	115
Y.1.3	Pearson Correlation	.739**	.641**	1	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	115	115	115	115
Total_Y	Pearson Correlation	.894**	.857**	.901**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	115	115	115	115
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	115	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	115	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.783	12

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1.1	39.65	30.439	.230	.785
X1.1.2	39.12	31.476	.142	.791
X1.2.1	40.46	27.391	.500	.759
X1.2.2	40.54	26.952	.532	.755
X1.3.1	40.18	26.589	.557	.752
X1.3.2	39.90	26.087	.637	.743
X1.4.1	39.51	26.410	.606	.747
X1.4.2	39.65	26.913	.571	.751
X1.4.3	39.25	30.910	.184	.789
X1.5.1	38.99	30.360	.281	.780
X1.5.2	39.17	29.315	.351	.774
X1.5.3	39.53	28.164	.392	.771

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	115	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	115	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's		
Alpha	N of Items	
.798	6	

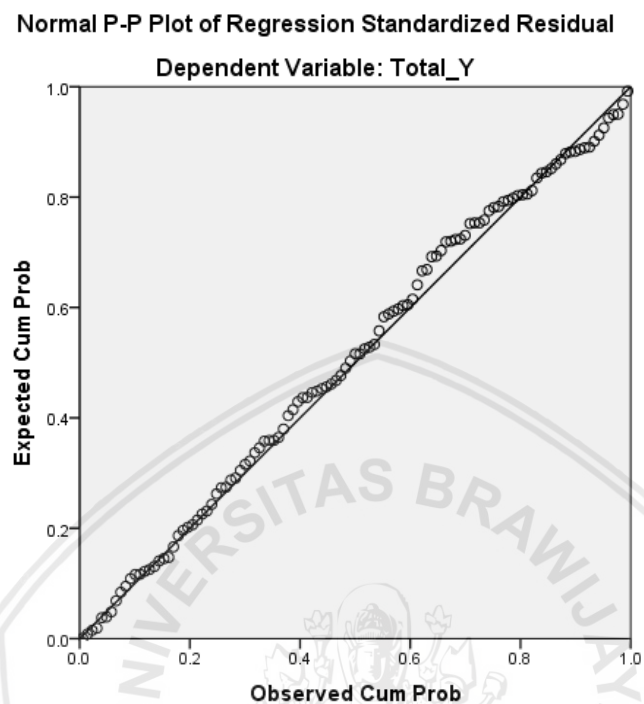
Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1.1	17.23	10.637	.666	.739
X2.1.2	17.19	10.577	.682	.736
X2.1.3	17.63	11.936	.435	.792
X2.1.4	17.85	11.355	.527	.772
X2.1.5	17.33	10.539	.645	.743
X2.1.6	17.71	12.154	.375	.807

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	115	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	115	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics		
Cronbach's		
Alpha	N of Items	
.860	3	

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1.1	6.51	2.989	.760	.781
Y.1.2	6.17	3.157	.685	.849
Y.1.3	6.43	2.844	.763	.778

Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

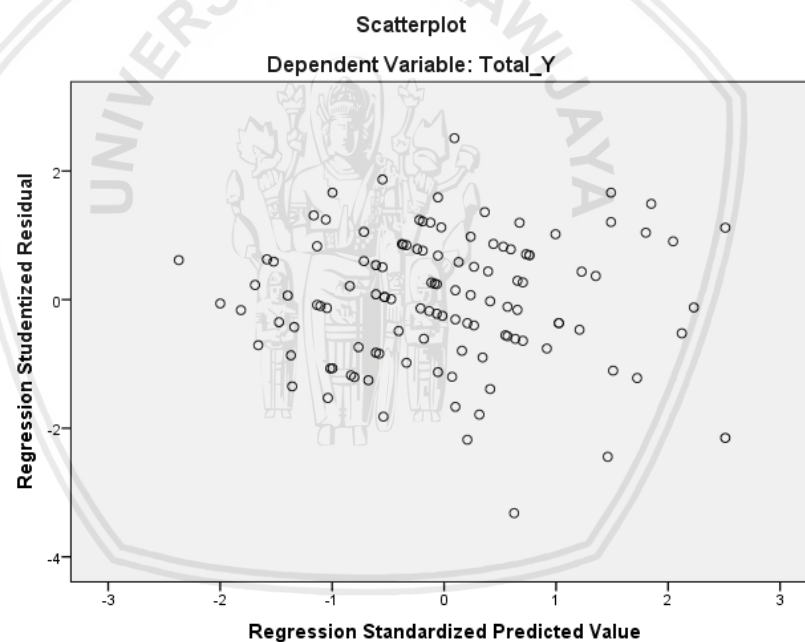
		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.19743974
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.038
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

Lampiran 5 Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.927	2.490		3.585	.001		
	Total_X1	-.094	.040	-.216	-2.378	.019	.827	1.209
	Total_X2	.224	.058	.352	3.869	.000	.827	1.209

a. Dependent Variable: *Turnover Intention* (Y)

Lampiran 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 7 Hasil Uji Glejser

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.094	1.456		.751	.454		
	Total_X1	-.011	.023	-.050	-.488	.627	.827	1.209
	Total_X2	.055	.034	.165	1.618	.108	.827	1.209

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 8 Analisis Regresi Linier Berganda

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Stres kerja, Kepuasan Kerja ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: Turnover Intention			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.483 ^a	.234	.220	2.217	1.806
a. Predictors: (Constant), Stres kerja, Kepuasan Kerja					
b. Dependent Variable: Turnover Intention					

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	167.906	2	83.953	17.081	.000 ^b
	Residual	550.477	112	4.915		
	Total	718.383	114			
a. Dependent Variable: Turnover Intention						
b. Predictors: (Constant), Stres kerja, Kepuasan Kerja						

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8.927	2.490		.001
	Kepuasan Kerja	-.094	.040	-.216	.019
	Stres kerja	.224	.058	.352	.000
a. Dependent Variable: Turnover Intention					

Lampiran 9 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor :

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Mokh.Arifin
Jabatan : Manager Telkom Operation 5
Alamat : Jl. Ahmad Yani No 11 Blimbing Malang

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Dewi Kusnul Chotimah
NIM : 145030301111001
Universitas : Universitas Brawijaya
Prodi : Adminitrasi Bisnis
Konsentrasi : Bisnis Internasional
Alamat : Jl. Hasanudin No. 20C Junrejo, Kota Batu 65321

Telah Melakukan Penelitian di Unit Kerja TAM (Tele Account Management) Consumer Site Malang Pada Tgl.20 – 31 Mei 2019, Dengan judul Penelitian :

"Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan (Studi Pada Karyawan Unit Kerja TAM Consumer Site Malang PT.Infomedia Nusantara)"

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan untuk sebagaimana mestinya.

Malang, 27 Juni 2019
PT. Infomedia Nusantara

Mokh.Arifin
Manager Telkom Operation 5

Lampiran 10 Kuesioner Penelitian**ANGKET PENELITIAN**

Yth. Bapak/Ibu karyawan PT. Infomedia Nusantara Malang

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir (Skripsi) untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Bisnis, Minat Khusus Bisnis Internasional, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, saya Dewi Kusnul Chotimah memohon bantuan Bapak/Ibu Karyawan PT. Infomedia Nusantara Malang untuk memberikan respon terhadap angket penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menguji “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan (Studi pada Karyawan Divisi TAM PT. Infomedia Nusantara Malang).

Kelengkapan jawaban akan sangat mempengaruhi hasil analisis dalam penelitian ini. Kerahasiaan informasi yang diperoleh akan dijaga dengan baik dan informasi tersebut hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Besar harapan saya atas partisipasi Bapak/Ibu dalam pengisian angket penelitian ini, karena jawaban Bapak/Ibu merupakan kontribusi yang berharga bagi peneliti.

Atas bantuan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Dewi Kusnul Chotimah

IDENTITAS RESPONDEN

Lengkapilah informasi di bawah ini

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan*

Masa Kerja :tahun.....bulan

Tingkat Pendidikan : ☐ SMP ☐ S1

☐ SMA/Sederajat ☐ S2

☐ Diploma ☐ S3

Usia :tahun

*) Coret yang tidak perlu

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Pada lembar ini terdapat beberapa pernyataan yang harus diisi oleh Bapak/Ibu. Saya harap Bapak/Ibu menjawab setiap pernyataan sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu alami selama bekerja di perusahaan ini.
2. Data diri dan semua jawaban Bapak/Ibu akan dijamin ke-RAHASIA-annya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.
3. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda (✓) pada salah satu jawaban yang telah disediakan. Adapun makna pilihan jawaban sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Kepuasan terhadap pekerjaan						
1.	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan keahlian saya.					
2.	Pekerjaan yang saya kerjakan sangat menantang.					
Kepuasan Terhadap Gaji						
1.	Gaji yang saya terima telah memenuhi kebutuhan hidup saya.					
2.	Gaji yang saya terima sesuai dengan pekerjaan yang saya kerjakan.					
Kepuasan Terhadap Promosi						
1.	Promosi di tempat kerja saya telah dilakukan secara adil.					
2.	Promosi di tempat kerja saya diberikan ketika karyawan melakukan peningkatan kinerja.					
Kepuasan Terhadap Pengawasan						
1.	Pemimpin saya memberikan motivasi untuk meningkatkan kinerja.					
2.	Pemimpin saya bersedia menerima masukan yang saya berikan.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
3.	Pemimpin saya selalu mengawasi pekerjaan yang saya lakukan.					
Kepuasan Terhadap Rekan Kerja						
1.	Rekan kerja membantu ketika saya mengalami kesulitan dalam pekerjaan.					
2.	Saya memiliki rekan kerja yang bertanggung jawab.					
3.	Ada persaingan yang sehat antar rekan kerja.					

Stres Kerja

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya sering merasa tegang / tertekan saat bekerja.					
2.	Seringkali pekerjaan yang saya lakukan membuat saya frustrasi atau marah.					
3.	Saya tidak merasa memiliki banyak hal yang perlu dikhawatirkan saat berada di tempat kerja.					
4.	Saya merasa tenang dan nyaman ketika saya sedang bekerja.					

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
5.	Saya merasa memiliki banyak tekanan ketika bekerja.					
6.	Ada banyak aspek (seperti: pemimpin, lingkungan, fasilitas) pekerjaan yang membuat saya kesal.					

Turnover Intention

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya berpikir untuk meninggalkan perusahaan ini.					
2.	Saya mungkin akan berusaha untuk mencari pekerjaan baru tahun depan.					
3.	Jika saya boleh memilih lagi, saya akan tetap memilih untuk bekerja pada perusahaan yang sekarang.					

-Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu-

Lampiran 11 Foto Kegiatan Pembagian Angket

