

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER*
INTENTION KARYAWAN BAGIAN PEMASARAN
DEALER MOBIL DI KOTA SURABAYA**



OLEH:

CYNTHIA SEPTIANI SANTYAGO

3103013199

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2018

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN BAGIAN PEMASARAN DEALER MOBIL DI
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

Oleh:
Cynthia Septiani Santyago
3103013199

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN BAGIAN PEMASARAN DEALER MOBIL DI
KOTA SURABAYA**

Oleh:

Cynthia Septiani Santyago
3103013199

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Dr. Tuty Lindawati, SE., MM.

Tanggal: 12-1-2018

Pembimbing II,



Marlana Junaedi, SE., M.Si.

Tanggal: 11-1-2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Cynthia Septiani Santyago dengan NRP. 3103013199 telah diuji pada tanggal 22 Januari 2018 dan dinyatakan Lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji:



Dr. Tuty Lindawati, SE., MM.

NIK. 311.97.0297.

Mengetahui:



Dr. Lodovicus Lasdi, MM

NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc

NIK. 311.11.0678

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan Ilmu Pengetahuan, maka saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cynthia Septiani Santyago

NRP : 3103013199

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Karyawan Dealer Mobil Di Kota Surabaya.

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarisme*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Januari 2018

Yang menyatakan

Cynthia Septiani Santyago



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas rahmat dan bimbingan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir ini berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Dealer Mobil Di Kota Surabaya”. Ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 jurusan manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga antara lain untuk:

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis.
3. Dr. Tuty Lindawati, SE., MM sebagai dosen pembimbing 1 yang telah membantu memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.
4. Marlina Junaedi, SE., M.Si sebagai dosen pembimbing 2 yang telah membantu memberikan masukan, membimbing dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan penulisan tugas akhir ini.

5. Drs.Ec Yulius Koesworo, MM., QWP sebagai wali dosen yang telah membantu dan membimbing dari semester 1 hingga saat ini.
6. Kepada semua bapak/ibu dosen yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah selama ini.
7. Sammy Yang Santyago dan Tamar Debora Nauolin sebagai Bapa dan Mama terbaik yang telah memberikan dukungan doa serta kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.
8. Melissa Cancerina Santyago, SE dan Vinni Evelin Santyago sebagai saudara yang selalu menjadi motivasi buat penulis untuk tetap menyelesaikan studi dengan baik.
9. Adnan Retika sebagai Bapa angkat yang memberikan dukungan doa untuk menyelesaikan studi dengan baik.
10. Leliana Retika dan Charles Retika, SE sebagai kakak angkat yang selalu memberikan dukungan doa untuk tetap menyelesaikan studi dengan baik.
11. Oshin Tjung yang selalu memberikan semangat dan mengingatkan untuk cepat menyelesaikan tugas akhir penulis.
12. Gengs rantau Veronica Ratna, Sarry Chintya, Yunike Trezna dan Fandi Utamin yang selalu memberikan semangat, membantu penulis dari semester 1 hingga semester terakhir.

13. Altengdra teman kost “Dewi Mulyono dan Novita Sari” yang selalu memberikan semangat, membantu penulis di kost maupun di kampus.
14. Muhammad Zulkarnaen Mahmud (Bocha) sodara terbaik yang selalu membantu dan memotivasi penulis.
15. Orang-orang spesial dan sahabat laki-laki yang salalu memberikan semangat penulisan untuk menyelesaikan tugas akhir ini Erick Kase, Elia Febry Bandi, Peter Laukuan, Roy Tambunan, Reynol Bery, dan Aldy Thonak.
16. GMP IPS 1 angkatan 2013 yang selalu memberikan semangat.
17. Nana Enga, Donna Leo, Khumairah Badu, Rhazilun Badu dan Harianty Matorang yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

Surabaya, Januari 2018

Cynthia Septiani Santyago

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Skripsi.....	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	11
2.3. Model Penelitian.....	18
2.4. Hipotesis.....	18
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	18
3.1. Desain Penelitian.....	19
3.2. Identifikasi Variabel.....	19

3.3. Definisi Operasional.....	19
3.4. Jenis Data dan Sumber Data.....	21
3.5. Pengukuran Variabel.....	22
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan.....	22
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.8. Teknik Analisis Data.....	24
3.9. Uji Hipotesis.....	29
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Karakteristik Responden.....	30
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	32
4.3. Analisis Data.....	37
4.4. Analisis SEM.....	43
4.5. Pembahasan.....	51
BAB 5. SIMPULAN SARAN.....	54
5.1. Simpulan.....	54
5.2. Saran.....	54
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	56
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	10
Tabel 3.1. Skala Likert.....	22
Tabel 3.2. Goodnes-of-Fit Indices.....	28
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	31
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	32
Tabel 4.5. Derajat Penelitian Rata-Rata Setiap Variabel.....	33
Tabel 4.6. Deskripsi Indikator dari Kepuasan Kerja.....	33
Tabel 4.7. Deskripsi Indikator dari Variabel Komitmen Organisasional.....	36
Tabel 4.8. Deskripsi Indikator dari Turnover Intention...	35
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja.....	39
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Komitmen Organisasional.....	40
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Turnover Intention.....	40
Tabel 4.13 Hasil Uji Univariate Normality.....	41
Tabel 4.14. Hasil Uji Multivariate Normality.....	42

Tabel 4.15. Pengujian Hipotesis.....	49
Tabel 4.16. Hasil Goodness of Fit.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Turnover dan Jumlah Karyawan Global.....	4
Gambar 2.1. Pengaruh Fungsi Personalialia Pada Kepuasan Kerja.....	13
Gambar 2.2. Model Penelitian.....	17
Gambar 4.1. Nilai Estimates.....	44
Gambar 4.2. Standardized Solution.....	45
Gambar 4.3. T-Value.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner.
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner.
- Lampiran 3 Karakteristik Responden.
- Lampiran 4 Statistik Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas.
- Lampiran 5 Nilai *Estimates*, Nilai *Standardized Solution*, *T-Value*, persamaan Model *Structural*, Pengujian Hipotesis.
- Lampiran 6 Hasil *Goodness Of Fit*

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
KARYAWAN BAGIAN PEMASARAN DEALER MOBIL KOTA DI
KOTA SURABAYA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji hubungan antara variabel kepuasan kerja, komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan bagian pemasaran dealer mobil di kota Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Analisis teknis data menggunakan pemodelan persamaan struktural (SEM). Data yang diperoleh dari hasil kuesioner sebanyak 150 responden, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden (karyawan bagian pemasaran). Objek penelitian ini ada pada Dealer Mobil di Kota Surabaya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*, lalu kepuasan kerja berpengaruh dan signifikan terhadap komitmen organisasional, dan komitmen organisasional tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Hasil ini dapat dilihat dari perhitungan penelitian yang dengan menggunakan program LISREL, melalui analisis SEM

Penelitian ini menyimpulkan bahwa apabila karyawan merasa nyaman dan senang bekerja pada perusahaan, karyawan bisa mengundurkan diri karena faktor lain seperti lingkungan keluarga, dan apabila karyawan merasa puas dengan pekerjaan dan mendapat dorongan positif dari lingkungan keluarga maka karyawan akan berkomitmen untuk tetap bertahan pada perusahaan.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional *Turnover Intention*

THE EFFECT OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO TURNOVER INTENTION OF EMPLOYEES OF CAR DEALERSHIP, SURABAYA

ABSTRACT

This study aims to examine the relationship between job satisfaction variables, organizational commitment to turnover intention on employees of marketing department of car dealers in the city of Surabaya. This research is a quantitative research. Technical data analysis was using structural equation modeling (SEM). Data obtained from the questionnaire of 150 respondents, by distributing questionnaires to respondents (employees of marketing). The object of this research is on Car Dealer in Surabaya City.

The results of this study indicate that job satisfaction has no influence and no significant influence on turnover intention, then job satisfaction is significant and significant to organizational commitment, and organizational commitment has no influence and not significant to turnover intention. This result can be seen from the calculation of research using LISREL program, through SEM analysis

This study concludes that if employees feel comfortable and happy to work in the company, employees can resign because of other factors such as family environment, and if employees are satisfied with the work and obtains a positive encouragement from the family environment then employees will be committed to staying at the company.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention.