

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Shalawat dan salam penulis ucapkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sebagai pemimpin dan suri tauladan dalam hidup. Penyusunan tesis ini dilakukan dalam rangka mencapai gelar Magister Psikologi Industri dan Organisasi Universitas Medan Area. Tesis ini berjudul “**Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Intensi *Turnover* pada Karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Medan**”.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, bimbingan, serta saran selama penyelesaian tesis ini :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Psikologi, Dr. Wiwik Sulistyaningsih, S.Psi, MA.
4. Komisi Pembimbing : Dr. Kaiman Turnip, M.Si dan Rahmi Lubis, S.Psi, M.Psi
5. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2013.
6. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.

7. Responden penelitian di PT Tiki JNE Medan.

Penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua. Dengan kerendahan hati, penulis meminta maaf kepada semua pihak apabila terdapat kesalahan dan kekurangan dalam tesis ini. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Medan, Juni 2015



**Hans Erawan**

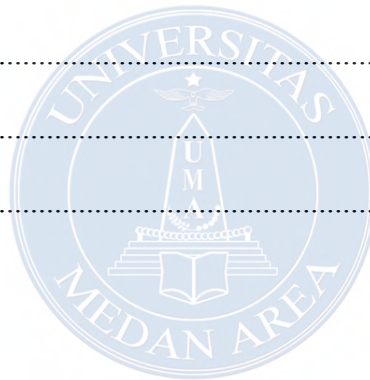
## DAFTAR ISI

*Halaman*

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Pembatasan Masalah .....	9
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Intensi <i>Turnover</i> .....	11
1. Definisi Intensi <i>Turnover</i> .....	11
2. Komponen Intensi <i>Turnover</i> .....	15
3. Kategori <i>Turnover</i> .....	18
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Intensi <i>Turnover</i> .....	20
B. Kepuasan Kerja ( <i>Job Satisfaction</i> ) .....	24
1. Definisi Kepuasan Kerja .....	24
2. Dimensi-Dimensi Kepuasan Kerja .....	26
3. Teori-Teori Kepuasan Kerja .....	30

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	32
5. Pengukuran Kepuasan Kerja.....	37
C. Komitmen Organisasi.....	39
1. Definisi Komitmen Organisasi .....	39
2. Komponen Komitmen Organisasi.....	42
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	45
D. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Intensi <i>Turnover</i> .....	47
E. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Intensi <i>Turnover</i> .....	48
F. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Intensi <i>Turnover</i> .....	49
G. Kerangka Konseptual.....	51
H. Hipotesis Penelitian.....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Identifikasi Variabel.....	53
B. Definisi Operasional.....	53
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	55
D. Metode Pengumpulan Data .....	56
E. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	60
F. Hasil Uji Coba Alat Ukur .....	62
G. Prosedur Pelaksanaan Penelitian.....	66
H. Metode Analisa Data.....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Orientasi Kanchah Penelitian.....	70

B. Karakteristik Sampel Penelitian .....	74
C. Hasil Analisis Data .....	77
1). Analisis Korelasi Variabel Dependen (Y) dengan Independen (X) .....	77
2). Uji Asumsi Klasik .....	78
3). Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	82
D. Kategorisasi .....	85
E. Pembahasan .....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	99
B. Saran-saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	102
<b>LAMPIRAN</b> .....	107



## DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
<b>Tabel 1</b> Data Karyawan yang Keluar/Resign Tahun 2014 .....	8
<b>Tabel 3.1</b> <i>Blue Print</i> Skala Intensi <i>Turnover</i> .....	58
<b>Tabel 3.2</b> <i>Blue Print</i> Skala Kepuasan Kerja .....	59
<b>Tabel 3.3</b> <i>Blue Print</i> Skala Komitmen Organisasi.....	59
<b>Tabel 3.4</b> Distribusi Aitem Skala Intensi <i>Turnover</i> Setelah Uji Coba.....	63
<b>Tabel 3.5</b> Distribusi Aitem Skala Intensi <i>Turnover</i> untuk Penelitian.....	63
<b>Tabel 3.6</b> Distribusi Aitem Skala Kepuasan Kerja Setelah Uji Coba.....	64
<b>Tabel 3.7</b> Distribusi Aitem Skala Kepuasan Kerja untuk Penelitian.....	64
<b>Tabel 3.8</b> Distribusi Aitem Skala Komitmen Organisasi Setelah Uji Coba .....	65
<b>Tabel 3.9</b> Distribusi Aitem Skala Komitmen Organisasi untuk Penelitian .....	65
<b>Tabel 4.1</b> Usia Sampel Penelitian .....	74
<b>Tabel 4.2</b> Jenis Kelamin Sampel Penelitian.....	75
<b>Tabel 4.3</b> Status Pernikahan Sampel Penelitian.....	75
<b>Tabel 4.4</b> Masa Kerja Sampel Penelitian.....	75
<b>Tabel 4.5</b> Pendidikan Formal Sampel Penelitian.....	76
<b>Tabel 4.6</b> Departemen Sampel Penelitian.....	76
<b>Tabel 4.7</b> Jabatan Sampel Penelitian .....	77
<b>Tabel 4.8</b> Korelasi Antar Variabel.....	78
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	79
<b>Tabel 4.10</b> Uji Linearitas Variabel Kepuasan Kerja dan Intensi <i>Turnover</i> .....	80
<b>Tabel 4.11</b> Uji Linearitas Variabel Komitmen Organisasi dan Intensi <i>Turnover</i> ...80	80

<b>Tabel 4.12</b> Uji Multikolinieritas .....	81
<b>Tabel 4.13</b> ANOVA <sup>a</sup> .....	83
<b>Tabel 4.14</b> Coefficients <sup>a</sup> .....	84
<b>Tabel 4.15</b> Model Summary <sup>b</sup> .....	85
<b>Tabel 4.16</b> Skor Empirik dan Skor Hipotetik Variabel Intensi <i>Turnover</i> .....	86
<b>Tabel 4.17</b> Norma Kategorisasi Intensi <i>Turnover</i> .....	86
<b>Tabel 4.18</b> Kategorisasi Data Intensi <i>Turnover</i> .....	87
<b>Tabel 4.19</b> Skor Empirik dan Skor Hipotetik Variabel Kepuasan Kerja.....	87
<b>Tabel 4.20</b> Norma Kategorisasi Kepuasan Kerja.....	88
<b>Tabel 4.21</b> Kategorisasi Data Kepuasan Kerja .....	88
<b>Tabel 4.22</b> Skor Empirik dan Skor Hipotetik Variabel Komitmen Organisasi .....	89
<b>Tabel 4.23</b> Norma Kategorisasi Komitmen Organisasi .....	89
<b>Tabel 4.24</b> Kategorisasi Data Komitmen Organisasi.....	90
<b>Tabel 4.25</b> Rangkuman Hasil Uji Signifikansi terhadap Hipotesis Penelitian .....	94

## DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
<b>Gambar 1</b> Teori Tindakan Beralasan Ajzen & Fishbein.....	12
<b>Gambar 2.1</b> <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	13
<b>Gambar 2.2</b> Tahapan-Tahapan Kognitif <i>Turnover</i> .....	17
<b>Gambar 2.3</b> Kerangka Konseptual Penelitian.....	51
<b>Gambar 4.1</b> Stuktur Organisasi PT Tiki JNE Cabang Medan .....	74
<b>Gambar 4.2</b> Uji Heteroskedastisitas.....	82