

KATA PENGANTAR

Bersyukur kepada Tuhan Yang Mahakuasa dan Mahakasih sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi, Universitas Medan Area.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, namun diharapkan tulisan ini tidak hanya bermanfaat bagi penulis tapi juga bermanfaat dan menambah wawasan bagi semua pihak.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Ya'kub Matondang (Rektor Universitas Medan Area), Bapak Sya'ad Afifuddin (Dekan Fakultas Ekonomi), Bapak Ihsan Effendi (Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi) dan para dosen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah memberikan kesempatan dan membagi ilmu yang dimiliki kepada penulis. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk Bapak Miftahuddin (Pembimbing I) dan Bapak Ihsan Effendi (Pembimbing II) yang senantiasa memberikan waktu dan pemikirannya serta semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tulisan ini tepat waktu.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada para administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area terutama buat Bang Lindung yang selalu sabar menghadapi pertanyaan penulis seputar kelengkapan administrasi pengajuan skripsi ini. Terima kasih kepada rekan-rekan mahasiswa yang cukup memberikan kehangatan persahabatan.

Terima kasih juga buat Bapak Antonius (Manager Call Center Telkomsel Medan) yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan data-data yang diperlukan.

Terima kasih buat rekan-rekan kerja yang banyak memberikan masukan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih buat keluarga penulis, terutama mama yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang yang berlimpah dan memberikan semangat untuk menyelesaikan tulisan ini. Buat mendiang papa (J.B. Manik), walaupun sudah tidak bersama kami lagi, kenangan dan semangat hidupmu tetap ada dalam diri kami. *I love you so much daddy.*

Akhirnya penulis berharap tulisan ini bermanfaat bagi kita semua.

Selamat membaca.

Medan, Maret 2010

Penulis

Esra Imelda H.M. Manik

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORITIS	6
2.1. Kepuasan Kerja	6
2.1.1. Kepuasan Kerja dan Prestasi.....	8
2.1.2. Kepuasan Kerja dan Tingkat Kemangkiran.....	10
2.1.3. Kepuasan Kerja dan Keinginan Pindah.....	10
2.1.4. Kepuasan Kerja dan Usia Pekerja.....	11
2.1.5. Kepuasan Kerja dan Tingkat Jabatan	11
2.1.6. Kepuasan Kerja dan Besar Kecilnya Organisasi	12
2.2. Intensi <i>Turnover</i>	12
2.2.1. Indikasi Terjadinya <i>Turnover</i>	14
2.2.2. Bentuk-bentuk Alternatif Pengunduran Diri...	14
2.2.3. Dampak <i>Turnover</i> Bagi Perusahaan.....	15

2.2.4. Perhitungan <i>Turnover</i>	16
2.3. Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Intensi <i>Turnover</i>	16
2.4. Kerangka Konseptual.....	18
2.5. Hipoteis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
3.1.1. Jenis Penelitian.....	20
3.1.2. Lokasi Penelitian.....	20
3.1.3. Waktu Penelitian.....	20
3.2. Populasi dan Sampel	
3.2.1. Populasi.....	21
3.2.2. Sampel.....	21
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	21
3.4. Jenis dan Sumber Data	23
3.5. Pengukuran Data.....	23
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	24
3.8. Teknik Analisis Data.....	24
3.9. Pengujian Hipotesis	25
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	26
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	20
a. Sejarah Singkat Call Center PT Telkomsel	26
b. Struktur Organisasi PT Telkomsel	26
c. Tujuan Perusahaan	32
4.2. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	32
4.3. Deskripsi Karyawan	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Intensi <i>Turnover</i>	17
4.1. Struktur Organisasi Call Center	27
4.2. Uji Normalitas	27
4.3. Scatterplot (pengujian homogenitas)	39
4.4. Kurva Uji t <i>the works</i> terhadap Intensi <i>Turnover</i>	44
4.5. Kurva Uji t <i>quality of supervision</i> terhadap Intensi <i>Turnover</i>	45
4.6. Kurva Uji t <i>relationships with co-worker</i> terhadap Intensi <i>Turnover</i>	46
4.7. Kurva Uji t <i>promotion opportunities</i> terhadap Intensi <i>Turnover</i>	47
4.8. Kurva Uji t <i>pay</i> terhadap Intensi <i>Turnover</i>	47
4.9. Kurva Uji F	49

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Waktu Penelitian	20
4.1. Uji Validitas Alat Ukur	33
4.2. Uji Reliabilitas Alat Ukur	34
4.3. Deskripsi Karakteristik Karyawan	35
4.4. One-sample Kolmogorov-Smirnov Test	36
4.5. Hasil Multikolinearitas (Uji Klasik)	38
4.6. Skor Rata-rata dan Standar Deviasi	40
4.7. Koefisien Regresi	41
4.8. Korelasi Ganda (R) dan Determinasi (R ²)	43
4.9. T-test	43
4.10 F-test	49
4.11. Identifikasi Kepuasan Kerja Berdasarkan Karakteristik Karyawan	50
4.12. Identifikasi Intensi <i>Turnover</i> Berdasarkan Karakteristik Karyawan	51

DAFTAR LAMPIRAN

1. **Kuisisioner**
2. **Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner**
3. **Tabel r (Pearson Product Moment)**
4. **Tabel f (pada taraf signifikansi 0.05)**
5. **Tabel t (pada taraf signifikansi 0.05)**

