

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI RUMAH
SAKIT ISLAM JEMURSARI SURABAYA**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH
AMELIA FAUZIYAH
NIM: 041012270**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

2015

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI RUMAH
SAKIT ISLAM JEMURSARI SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH:
AMELIA FAUZIYAH
NIM: 041012270**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,


Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc.

TANGGAL

KETUA PROGRAM STUDI,


Dra. Ec. NURI HERACHWATI, M.Si., M.Sc.

TANGGAL

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Amelia Fauziyah, 041012270), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan di Universitas Airlangga.

Surabaya,



Amelia Fauziyah

NIM.: 041012270

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan mengucapkan puji dan syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya. Karena dengan Rahmat serta Hidayah dan Bimbingan-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan lancar yang berjudul “PENGARUH PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN KOMITMEN ORGANISASIONAL SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RUMAH SAKIT ISLAM JEMURSARI SURABAYA”.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, Departemen Manajemen. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peran banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu penulis sebelum dan selama penulisan skripsi. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orangtua saya tercinta H. Muhammad Fauzi Hasan dan Hj. Siti Atiyah yang selalu mengirimkan doa, mencurahkan kasih sayangnya dan memberikan semangat yang tiada henti kepada penulis. Kedua orang tua saya adalah alasan utama bagi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan

sebaik mungkin karena kebanggaan mereka adalah kebahagiaan saya, terima kasih atas doa dan dukungannya. Serta Muhammad Ikhwan Hafizi dan Hasan Baihaqi, selaku kakak dan adik kandung penulis yang telah turut menjaga dan berbakti kepada kedua orangtua penulis di Jakarta selama penulis kuliah di Surabaya.

2. Prof. Dr. H. Muslich Anshori, SE., M.Sc., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dra.Ec. Nuri Herachwati, M.Si., M.Sc. selaku ketua Program studi S1 Manajemen FEB Universitas Airlangga dan sekaligus sebagai dosen pembimbing yang dengan sabar telah mendampingi dan membimbing penulis. Terima kasih Ibu Nuri telah meluangkan waktunya untuk mengarahkan penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Shaddam Hasan, yang tanpa henti selalu memberikan semangat dan memotivasi penulis. Terima kasih atas perhatian yang telah diberikan kepada penulis.
5. Shariati Mardhatillah, Adita Anggarwati dan Maya Pratiwie yang selalu mendengarkan cerita dan keluhan penulis, terima kasih atas saran yang telah diberikan.
6. Olivia, Ajeng, Farah, Elmo, Dendy, Arief, Tara, dan Mala. Terima kasih untuk semua canda tawa dan dukungan yang saling kita berikan kepada satu sama lain.

7. Teman-teman khususnya dikonsentrasi Manajemen SDM yaitu Hilda, Kayyis, Deva, Yudha, Rendy dan lainnya.
8. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staf dan karyawan Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya yang telah membantu prosedur berlangsungnya penelitian ini.
10. Seluruh staf dan karyawan dibagian Departemen, Akademik, kemahasiswaan dan khususnya di ruang baca kampus.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Sehingga penelitian ini dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya. 19 Desember 2014

Penulis

ABSTRAK

Turnover intention pada karyawan merupakan masalah yang menjadi perhatian besar bagi suatu perusahaan karena tingginya tingkat *turnover* dapat mengakibatkan terganggunya aktivitas dan produktivitas. Berkaitan dengan sumber daya manusia, permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana cara mempertahankan sumber daya potensial yang dimiliki agar tidak meninggalkan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis peran mediasi komitmen organisasional pada pengaruhnya terhadap persepsi dukungan organisasi dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 82 karyawan tetap yang bekerja di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Analisis data pada penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan program smartPLS. Berdasarkan hasil analisis disimpulkan adanya pengaruh signifikan pada keempat hipotesis yakni persepsi dukungan organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, komitmen organisasional memediasi secara parsial hubungan antara persepsi dukungan organisasi terhadap *turnover intention*, dan komitmen organisasional memediasi secara parsial hubungan antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Kata kunci : *turnover intention*, persepsi dukungan organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasional

ABSTRACT

Turnover intention on employees is a problem that concern for a company because of the high level of turnover could result in the disruption of the activity and productivity. Pertaining to human resources, the problem facing is how to maintain the human resources potential owned not to leave the organization. This research aims to investigate the influence perceived organizational support and job satisfaction on turnover intention. In addition, this research is also intended to analyze the role of organizational commitment his influence on perceived organizational support and job satisfaction against turnover intention. The sample used in this research were 82 employees remain at Islam Hospital Jemursari Surabaya. The analysis in this research using Partial Least Square (PLS) with smartpls program. Based on result of analysis inferred the existence of significant influence on the four hypothesis: perceived organizational support have a negative influence and significantly to turnover intention, job satisfaction have a negative influence and significantly to turnover intention, organizational commitment partially mediation between perceived organizational support to turnover intention, and organizational commitment partially mediation between job satisfaction to turnover intention.

Keyword: turnover intention, perceived organizational support, job satisfaction, organizational commitment

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Skripsi	ii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Persepsi Dukungan Organisasi	12
2.1.1.1. Pengertian Persepsi Dukungan Organisasi ..	13

2.1.1.2. Faktor-faktor dalam Persepsi	
Dukungan Organisasi	14
2.1.2. Kepuasan Kerja.....	16
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	16
2.1.2.2. Teori-teori Kepuasan Kerja.....	17
2.1.2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi	
Kepuasan Kerja	19
2.1.3. Komitmen Organisasional.....	23
2.1.3.1. Pengertian Komitmen Organisasional	23
2.1.3.2. Komponen Komitmen Organisasional.....	24
2.1.4. Intensi Keluar (<i>Turnover Intention</i>).....	28
2.1.4.1. Pengertian Intensi Keluar.....	28
2.1.4.2. Faktor yang menyebabkan	
<i>Turnover Intention</i>	30
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	32
2.3. Hipotesis	38
2.3.1. Hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi	
dengan <i>Turnover Intention</i>	38
2.3.2. Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan	
<i>Turnover Intention</i>	40
2.3.3. Hubungan antara Persepsi Dukungan Organisasi	
dengan <i>Turnover Intention</i> melalui Komitmen	
organisasional	41
2.3.4. Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan	
<i>Turnover Intention</i> melalui Komitmen	
Organisasional.....	42
2.4. Kerangka Berpikir.....	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	45
3.2. Identifikasi Variabel.....	45
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	46
3.3.1. Persepsi Dukungan Organisasi	47
3.3.2. Kepuasan Kerja.....	48
3.3.3. Komitmen Organisasional.....	50
3.3.4. <i>Turnover Intention</i>	52
3.4. Pengukuran Variabel.....	53
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	53
3.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	54
3.7. Prosedur Penentuan Populasi dan Sampel	55
3.7.1. Populasi.....	56
3.7.2. Sampel.....	56
3.8. Teknik Analisis	57
3.8.1. Teknik Pengolahan Data	57
3.8.2. Uji Validitas	59
3.8.3. Uji Reliabilitas	60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	62
4.1.1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Islam Jemursari	62
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	63
4.1.3. Struktur Organisasi	64
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	65
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	65
4.2.1.1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65

4.2.1.2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.2.1.3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
4.2.1.4. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	68
4.2.2. Deskripsi Jawaban Responden.....	68
4.2.2.1. Persepsi Dukungan Organisasi	70
4.2.2.2. Kepuasan Kerja.....	72
4.2.2.3. Komitmen Organisasional.....	74
4.2.2.4. <i>Turnover Intention</i>	77
4.3. Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	78
4.3.1. Evaluasi <i>Outer Model</i>	78
4.3.1.1. Uji Validitas	78
4.3.1.2. Uji Reliabilitas	80
4.3.2. Evaluasi <i>Inner Model</i>	81
4.4. Pembahasan.....	86
4.4.1. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i>	86
4.4.2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	88
4.4.3. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui Komitmen Organisasional.....	90
4.4.4. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui Komitmen Organisasional.....	92
4.5. Implikasi Praktis	94

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	97
5.2. Saran	98
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Daftar karyawan yang mengundurkan diri (<i>Turnover</i>)	3
4.1. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	65
4.2. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia	66
4.3. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	67
4.4. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan masa kerja	68
4.5. Kategori rata-rata jawaban responden.....	69
4.6. Deskripsi jawaban responden mengenai persepsi dukungan organisasi.....	70
4.7. Deskripsi jawaban responden mengenai kepuasan kerja	72
4.8. Deskripsi jawaban responden mengenai komitmen afektif	74
4.9. Deskripsi jawaban responden mengenai komitmen <i>continuance</i>	75
4.10. Deskripsi jawaban responden mengenai komitmen normatif	76
4.11. Deskripsi jawaban responden mengenai <i>turnover intention</i>	77
4.12. Uji <i>discriminant validity</i> (lampiran 4)	125
4.13. <i>Composite reliability</i>	81
4.14. Nilai <i>r-square</i>	81

4.15. Hasil nilai koefisien <i>path</i> dan t-hitung.....	83
4.16. Perbandingan Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka berpikir	43
4.1. Struktur organisasi Rumah sakit Islam Jemursari Surabaya	64
4.2. Model struktural PLS	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner	107
Lampiran 2 Statistik Deskriptif Data	114
Lampiran 3 Hasil PLS.....	118
Lampiran 4 Hasil <i>Discriminant Validity</i>	125
Lampiran 5 Hasil Jawaban Kuisisioner	127