PENGARUH FAKTOR KEPUASAN KERJA TERHADAP NIAT UNTUK KELUAR PADA KARYAWAN YANG BEKERJA PADA BIDANG PELAYANAN KONSUMEN DI SURABAYA

OLEH :

CLAUDIA CINDY DAVINA
3103012061

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

PENGARUH FAKTOR KEPUASAN KERJA TERHADAP NIAT UNTUK KELUAR PADA KARYAWAN YANG BEKERJA PADA BIDANG PELAYANAN KONSUMEN DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH :

CLAUDIA CINDY DAVINA
3103012061

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2015

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan Ilmu Pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Claudia Cindy Davina

NRP : 3103012061

Judul Skripsi : PENGARUH FAKTOR KEPUASAN KERJA TERHADAP NIAT UNTUK KELUAR PADA KARYAWAN YANG BEKERJA PADA BIDANG PELAYANAN KONSUMEN DI SURABAYA

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah ASLI karya tulis yang saya buat. Apabila karya tulis ini mengandung plagiarisme, maka saya akan bersedia untuk memperoleh sanksi yang diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya bersedia bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

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

Surabaya, Juni 2016

Claudia Cindy Davina

ii

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH FAKTOR KEPUASAN KERJA TERHADAP NIAT UNTUK KELUAR PADA KARYAWAN YANG BEKERJA PADA BIDANG PELAYANAN KONSUMEN DI SURABAYA

Oleh :

Claudia Cindy Davina

3103012061

Telah disetujui dan diterima dengan baik untuk diajukan kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing

C. Marliana Junaedi, SE., MSi.

Tanggal : 13 JUNI 2016

iii

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Claudia Cindy Davina dengan NRP 3103012061, telah diuji pada tanggal 28 Juli 2016 dan dinyatakan lulus oleh Tim Peguji.

Ketua Tim Penguji :

YB. Budi Iswanto, Ph.D., MA.
NIK. 311.09.0628

Mengetahui,

Dekan,

Dr. Lodovicus Lasdi
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,

Elisabeth Supriharyati, SE., MSi.
NIK. 311.99.0369

iv

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan pendampingan-Nya serta atas karunia dan bimbingan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir penulis untuk kelulusan pencapaian gelar Strata 1 (S-1). Dalam kesempatan kali ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang telah mendukung penulis dalam penulisan skripsi ini.

1. Dekan Fakultas Bisnis dan Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas pendampingan, dukungan, serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
2. Dosen pembimbing Ibu C. Marliana Junaedi, SE., MSi. atas tuntunan, dukungan serta masukkan dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi untuk tugas akhir penulis
3. Kedua orang tua penulis atas doa, dukungan penuh, serta bantuan baik secara jasmani maupun rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan hingga tugas akhir dengan baik.
4. Para sahabat penulis yang telah mendukung penuh penulisan skripsi untuk tugas akhir penulis.
5. Segenap keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
6. Para dosen dan karyawan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah membantu penulis dan membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir.
7. Seluruh teman-teman penulis yang telah mendukung penulis dalam kegiatan perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir.

Dalam penulisan skripsi ini, pasti tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan sehingga tidak sempurna, oleh karena itu penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan maupun kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga menerima kritik dan saran apabila terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Hasil dari skripsi ini, baik kelebihan maupun kekurangannya semoga dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan serta wawasan para pembaca terkait dengan judul skripsi penulis.

Surabaya, Juni 2016

(Penulis)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL……..... i

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH…….. ii

HALAMAN PERSETUJUAN……... iii

HALAMAN PENGESAHAN……..... iv

KATA PENGANTAR…… v

DAFTAR ISI……..... vii

DAFTAR LAMPIRAN……..... xi

DAFTAR GAMBAR……..... xii

DAFTAR TABEL……..... xiii

ABSTRAK…… xiv

ABSTRACT……..... xv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang……..... 1

1.2 Rumusan Masalah…… 8

1.3 Tujuan Penelitian…….. 8

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis…… 9

1.4.2 Manfaat Praktis…….. 10

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi…….. 10

BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1 Penelitian Terdahulu……. 12

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pelatihan dan Pengembangan…… 14

2.2.2 Pembayaran dan Promosi Karir……. 15

2.2.3 Kepuasan Kerja…… 17
2.2.4 Niat untuk Keluar…….. 18
2.3 Hubungan antar Variabel
2.3.1 Hubungan Pelatihan dan Pengembangan dengan Kepuasan Kerja..... 19
2.3.2Hubungan Pembayaran dan Promosi Karir dengan Kepuasan Kerja..... 19
2.3.3 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Niat untuk Keluar…… 19
2.3.4 Hubungan Pelatihan dan Pengembangan dengan Niat untuk Keluar melalui Kepuasan Kerja..... 20
2.3.5 Hubungan Pembayaran dan Promosi Karir dengan Niat untuk Keluar melalui Kepuasan Kerja..... 20
2.3 Model Penelitian……... 21
2.4 Hipotesis Penelitian…….. 21
BAB 3 METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian……..... 23
3.2 Identifikasi Variabel…… 23
3.3 Definisi Operasional Variabel
3.3.1 Pelatihan dan Pengembangan…… 24
3.3.2 Pembayaran dan Promosi Karir……. 24
3.3.3 Kepuasan Kerja……. 25
3.3.4 Niat untuk Keluar…….. 25
3.4 Pengukuran Variabel…… 25
3.5 Jenis Data dan Sumber Data
3.5.1 Jenis Data…….. 26
3.5.2 Sumber Data…….. 26
3.6 Metode Pengumpulan Data…….. 26
3.7 Populasi , Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel
3.7.1 Populasi……. 27

3.7.2 Sampel..... 27
3.7.3 Teknik Pengambilan Sampel..... 27
3.8 Teknik Pengambilan Data
3.8.1 Uji Data..... 28
3.8.2 Uji Kesesuaian Model..... 29
3..8.3 Uji Hipotesis..... 29
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN
4.1 Karakteristik Responden
4.1.1 Bidang Usaha Karyawan bidang Pelayanan Konsumen di Surabaya... 31
4.1.2 Jenis Kelamin Karyawan bidang Pelayanan Konsumen di Surabaya... 32
4.1.3 Usia Karyawan Karyawan bidang Pelayanan Konsumen di Surabaya. 32
4.1.4 Pendidikan Terakhir Karyawan bidang Pelayanan Konsumen di Surabaya..... 33
4.1.5 Lama Kerja Karyawan bidang Pelayanan Konsumen di Surabaya..... 34
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Pembayaran dan Promosi Karir..... 35
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Pelatihan dan Pengembangan..... 36
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja..... 37
4.2.4 Statistik Deskriptif Variabel Niat untuk Keluar..... 38
4.3 Uji Validitas..... 39
4.4 Uji Reliabilitas..... 40
4.5 Uji Kesesuaian Model..... 41
4.6 Uji Hipotesis..... 42
4.7 Pembahasan..... 46
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN
5.1 Simpulan..... 50
5.2 Saran
5.2.1 Bagi perusahaan-perusahaan di Surabaya yang memiliki karyawan

yang bekerja pada bidang pelayanan konsumen..... 51
5.2.2 Bagi penelitian selanjutnya..... 52
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Karakteristik Responden

Lampiran 3 : Data Jawaban Responden

Lampiran 4 : Uji Validitas

Lampiran 5 : Uji Reliabilitas

Lampiran 6 : Uji Hipotesis

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survey sebanyak 13.000 orang karyawan di seluruh dunia oleh *Watson Wyatt Worlwide* tahun 2007-2008..... 2
Gambar 1.2 Rata-rata presentase *turnover* tiap wilayah..... 2
Gambar 2.1 Model Penelitian..... 21
Gambar 4.1 Hasil nilai tiap jalur path..... 45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Rata-rata presentase budget peningkatan insentif karyawan… 5

Tabel 1.2 : Alasan untuk bergabung dan keluar dari suatu perusahaan….. 6

Tabel 2.1 Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu..... 12

Tabel 4.1 Bidang Usaha Karyawan bidang Pelayanan Konsumen di Surabaya..... 31

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Karyawan bidang Pelayanan Konsumen di Surabaya..... 32

Tabel 4.3 Usia Karyawan Karyawan bidang Pelayanan Konsumen di Surabaya..... 32

Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Karyawan bidang Pelayanan Konsumen di Surabaya..... 33

Tabel 4.5 Lama Kerja Karyawan bidang Pelayanan Konsumen di Surabaya..... 34

Tabel 4.6 Interval Rata-Rata Skor..... 35

Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Pembayaran dan Promosi Karir.... 35

Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Pelatihan dan Pengembangan..... 36

Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja..... 37

Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Niat untuk Keluar..... 38

Tabel 4.11 Uji Validitas..... 39

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas..... 40

Tabel 4.13 Uji Kesesuaian Model..... 41

Tabel 4.14 - Hasil Koefisien Variabel untuk Hipotesis 1 – Hipotesis 3..... 42

Tabel 4.15 Hasil Koefisien Variabel untuk Hipotesis 4 dan Hipotesis 5... 44

PENGARUH FAKTOR KEPUASAN KERJA TERHADAP NIAT UNTUK KELUAR PADA KARYAWAN YANG BEKERJA PADA BIDANG PELAYANAN KONSUMEN DI SURABAYA

ABSTRAK

Perpindahan karyawan seringkali menjadi masalah untuk suatu organisasi atau perusahaan, terlebih apabila terjadi pada karyawan yang bekerja pada bidang pelayanan konsumen. Karyawan pada bidang tersebut sangat penting karena merekalah yang menghadapi konsumen secara langsung dan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pendapatan perusahaan. Niat untuk keluar dari seorang karyawan dapat dipengaruhi dari kepuasan kerja. Kepuasan kerja memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi, namun peneliti mengambil dua faktor yaitu pelatihan dan pengembangan yang diterima karyawan di dalam perusahaan, serta pembayaran dan promosi karir yang didapatkan karyawan.

Penelitian ini memiliki 330 responden dengan subjek karyawan yang bekerja pada bidang pelayanan konsumen di Surabaya. Penelitian ini memilki 5 hipotesis Jenis data pada penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dari penyebaran kuesioner oleh peneliti kepada responden sehingga sumber data yang didapatkan adalah data primer. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan *purposive sampling*. Penelitian ini diteliti menggunakan *Path Analysis* dengan program SPSS.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pelatihan dan pengembangan serta pembayaran dan promosi karir berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja beserta faktor nya berpengaruh negatif terhadap niat untuk keluar.

Kata Kunci : Pelatihan dan Pengembangan, Pembayaran dan Promosi Karir, Kepuasan Kerja, Niat untuk keluar, dan *Path Analysis*

IMPACT OF EMPLOYEE'S SATISFACTION FACTORS ON TURNOVER INTENTION FOR EMPLOYEES WHO WORK AS CUSTOMER SERVICE IN SURABAYA

ABSTRACT

Turnover usually is a problem for an organization or corporation, especially for employee who work as customer care or service which is has direct connect to customer. That employee are really important because they can be a factor that impact to corporate's income. Turnover Intention is impacted by job satisfaction. Job satisfaction has many factors which impacte that, but researcher took two factors, there are training and development, also pay and promotion that employee get from the organization or corporation.

This is research has 330 respondents with employee who work as customer care or service in Surabaya as research's subject. This research has 5 hypothesis and has quantitative data. Researcher distributed the questioner to respondents, so the data is primary data. The sampling technique in this research is non-probability sampling with purposive sampling. The researcher use Path Analysis to test the hypothesizes with SPSS program.

The result of this research are training and development also pay and promotion have positive impact to job satisfaction. Job satisfaction and its factors (training and development ; pay and promotion) have negative impact to turnover intention.

***Keywords** : Training and Development, Pay and Promotion, Job Satisfaction, Turnover Intention, Path Analysis*