

PERAN KOMITMEN ORGANISASIONAL MEMEDIASI PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*

Putu Dodik Kartika Candra¹
I Gede Riana²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
email: dodixkartika95@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran komitmen organisasional memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 92 orang karyawan yang ditentukan dengan menggunakan metode *probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan jalur (*path*), sedangkan untuk menguji peranan mediasi digunakan teknik analisis yaitu teknik analisis sobel. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Komitmen organisasional secara signifikan mampu memediasi pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa jika komitmen organisasional tinggi maka kepuasan kerja karyawan dipastikan akan tinggi pula dan dengan demikian keinginan mereka untuk keluar dari perusahaan semakin rendah. Penelitian terhadap hotel blue point memperlihatkan tingkat kepuasan kerja karyawan yang tinggi sehingga hal ini juga berakibat terhadap menurunnya tingkat *turnover intention*.

Kata kunci: komitmen organisasional, kepuasan kerja, *turnover intention*

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the role of organizational commitment mediate the effect of job satisfaction on turnover intention. Sample in this research is 92 employee determined by using probability sampling method. Data collection was done by distributing questionnaires. Analysis technique used is descriptive analysis and path (path), while to test the role of mediation techniques used analysis of analysis techniques sobel. Result of the analysis shows that job satisfaction and organizational commitment have positive and significant to intention turnover employe. Organizational commitment is significantly able to mediate the effect of job satisfaction on turnover intention. This shows that if organizational commitment is high then employee job satisfaction is assured to be high too and thus their desire to get out of company is lower. Research on hotel blue point shows high level of employee job satisfaction so that this also result to decreasing of turnover intention level.

Keywords: *organizational commitment, job satisfaction, turnover intention*

PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu daerah tujuan pariwisata yang ada di Indonesia. Berbagai keunikan, budaya yang kental dan keindahan alam yang dimiliki menjadi daya tarik bagi para wisatawan mancanegara maupun lokal untuk berkunjung ke Bali. Bisnis yang berkembang pesat dan memberikan kontribusi besar adalah bisnis yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Hotel merupakan salah satu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa.

Hotel Blue Point yang berada di Desa Pecatu Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung merupakan hotel yang mengalami persaingan ketat di daerah tersebut karena banyaknya pesaing pada perusahaan sejenis. Hal ini disebabkan Hotel Blue Point harus memiliki kesiapan dalam bersaing. Mustika (2012) menyatakan bahwa tenaga kerja atau sumber daya manusia juga dapat mempengaruhi perkembangan hotel dan ikut berperan dalam menjalankan aktivitas hotel. Ardana dkk. (2012:3) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah harta atau aset yang berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai maka sangat penting bagi perusahaan untuk memperhatikan dan memelihara tenaga kerjanya dengan baik agar memiliki kualifikasi yang baik sehingga tidak memiliki keinginan untuk pindah meninggalkan perusahaan (*turnover intention*).

Saat ini tingginya tingkat *turnover intention* telah menjadi masalah serius bagi banyak perusahaan (Budiyono, 2016). *Turnover Intention* merupakan keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaan, sikap emosional karyawan

akan berpengaruh terhadap intensi keluar (Green *et al.*, 2013). *Turnover intention* merupakan masalah yang sering timbul pada sebuah organisasi yang menyangkut keinginan keluarnya karyawan dalam sebuah organisasi (Ksama, 2016). Menurut Detienne *et al.* (2012) menyatakan *turnover intention* menjadi masalah penting karena biaya untuk mengganti individu yang keluar akan berdampak pada pendapatan perusahaan. *Turnover intention* dikatakan mahal karena menimbulkan biaya perekrutan, biaya pelatihan, dan biaya lainnya (Khan dan Du, 2014). Putra (2016) menyatakan bahwa *turnover intention* merupakan keinginan seseorang keinginan untuk berpindah, belum sampai pada tahap realisasi yaitu melakukan perpindahan dari satu tempat kerja ke tempat kerja lainnya. Data karyawan Hotel Blue Point Tahun 2013-2016 disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1.
Data Perputaran Karyawan Pada Hotel Blue Point di Desa Pecatu periode 2013-2016

Tahun	Junlah karyawan Tetap	Karyawan masuk	Persentase karyawan masuk	Karyawan keluar	Persentase karyawan keluar
2013	135	9	6,67 %	14	10,37 %
2014	131	7	5,34 %	15	11,45 %
2015	128	10	7,81 %	13	10,15 %
2016	119	-	-	-	-

Sumber : HRD Hotel Blue Point, 2016

Berdasarkan Tabel 1. tingkat perputaran karyawan Hotel Blue Point menunjukkan angka di atas batas normal. Gillies (1989) menyatakan perputaran karyawan dikatakan normal berkisar antara 5-10% per tahun dan dikatakan tinggi apabila lebih dari 10% pertahun. Hasil wawancara dengan pihak HRD (*human resource development*) Hotel Blue Point, keseluruhan karyawan yang keluar dari

Hotel merupakan karyawan tetap, hal ini terjadi karena kebanyakan dari mereka merasa kurang puas atas gaji dan apresiasi dari Hotel atas kontribusi mereka terhadap Hotel. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan tersebut memiliki kepuasan kerja dan komitmen organisasional yang rendah, sehingga berdampak pada tingginya tingkat turnover pada Hotel (Indrayanti, 2016). *Turnover intention* dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan komitmen organisasional (Saeed *et al.*, 2014).

Kepuasan kerja adalah sebuah tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang (Kreitner dan Kinicki, 2014:169). Menurut Wibowo (2012:501) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Swaminathan (2013) menyatakan bahwa peningkatan kepuasan kerja akan mempengaruhi kualitas kerja karyawan, dimana akan memiliki pengaruh yang baik terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Rizwan (2014) meningkatkan kepuasan karyawan adalah kunci suksesnya organisasi bisnis, hal tersebut merupakan dasar bagi perusahaan untuk melihat seperti apa keinginan karyawan, lingkungan kerja yang diinginkan dan dengan hal tersebut akan dapat meningkatkan pengabdian karyawan. Leisanyane dan Khaola (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa terdapat korelasi negatif dan signifikan antara kepuasan kerja dan *turnover intention*.

Selain kepuasan kerja, faktor lain yang mempengaruhi adanya niat karyawan untuk keluar dari perusahaan adalah terjadinya penurunan komitmen

organisasional karyawan (Kumar *et al.*, 2012). Komitmen organisasional didefinisikan sebagai ikatan psikologis individu dengan organisasi, yang ditunjukkan oleh berbagai indikator, seperti memiliki loyalitas terhadap organisasi, internalisasi tujuan organisasi, dan mendedikasikan diri dari tujuan organisasi (Crow *et al.*, 2012). Komitmen organisasional dapat digambarkan sebagai kekuatan yang memikat individu untuk suatu tindakan yang relevan dengan tujuan dan sasaran organisasi yang memperkerjakan (Madhuri *et al.*, 2014). Komitmen karyawan sangat penting bagi perusahaan agar perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien (Kumar *et al.*, 2012). Menurut Wibowo (2012) ketiadaan komitmen akan dapat menurunkan efektifitas organisasi. Karyawan yang berkomitmen tidak mungkin keluar dan menerima pekerjaan lain, dengan demikian biaya pergantian tinggi tidak terjadi. Orang yang berkomitmen merasakan nilai pentingnya mengintegrasikan tujuan individual dan organisasi. Ahmed *et al.* (2013) menemukan bahwa komitmen organisasional memiliki hubungan yang negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasional karyawan?; Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan?; Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap *turnover intention* karyawan?; Apakah komitmen organisasional mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*?

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian sebagai berikut. 1) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional karyawan. 2) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan. 3) Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention* karyawan. 4) Untuk menganalisis peran mediasi komitmen organisasional pada pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Turnover intention didefinisikan sebagai sikap ataupun perilaku seseorang untuk menarik diri dari sebuah organisasi (Aydogdu dan Asikgil, 2011). Menurut Sidharta (2011) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah suatu bentuk dari karyawan untuk menarik diri pada dunia kerja dan karyawan tersebut juga memiliki hak untuk menentukan keputusan untuk tetap bekerja atau mengundurkan diri dari perusahaan. Putra (2016) menyatakan bahwa *turnover intention* merupakan kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intentions* ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Alasan karyawan meninggalkan organisasi dapat di katagorikan atas perpindahan karyawan yang dapat dihindari (*avoidable voluntary turnover*) yang disebabkan karena alasan gaji, kondisi kerja, atasan atau ada organisasi lain yang dirasa lebih baik dan berpindah kerja sukarela yang tidak dapat dihindari (*avoidable voluntary turnover*) yang disebabkan karena perubahan jalur karir atau faktor keluarga (Nardiana, 2014).

Kreitner dan Kinicki (2014:169) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sebuah tanggapan afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Umar (2013:37) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Rivai dan Sagala (2011:856) kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual dan setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Yucel (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja diduga akan mempengaruhi hasil kerja karyawan seperti komitmen organisasi dan *turnover intention*.

Komitmen organisasional merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengepresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan (Luthans, 2006:248). Komitmen organisasional juga didefinisikan sebagai ikatan psikologis individu dengan organisasi, yang ditunjukkan oleh berbagai indikator, seperti memiliki loyalitas terhadap organisasi, internalisasi tujuan organisasi, dan mendedikasikan diri dari tujuan organisasi (Crow *et al.*, 2012). Menurut Jack *et al.* (2012) menyatakan bahwa komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi. Komitmen organisasional dipandang sebagai suatu orientasi nilai terhadap organisasi yang menunjukkan pemikiran individu dan mengutamakan pekerjaan dan organisasinya (Tania dan Sutanto, 2013).

Robbins (2003) menjelaskan kepuasan kerja merujuk pada sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Seseorang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih mencintai organisasinya dibandingkan dengan orang yang tidak puas karena mereka merasa sudah diperhatikan oleh perusahaan (Pasewark dan Strawser 1996).

Jaramillo *et al.* (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merujuk pada seberapa besar seorang pegawai menyukai pekerjaannya. Pekerjaan merupakan bagian penting dalam kehidupan seseorang, sehingga kepuasan kerja juga mempengaruhi kehidupan seseorang. Penelitian survei terhadap auditor yang bekerja di KAP yang dilakukan oleh Pasewark dan Strawser (1996), Parker dan Kohlmeyer (2005) melaporkan kepuasan kerja berhubungan positif terhadap komitmen organisasional.

Penelitian Ameen *et al.* (1995) dan Panggabean (2004) juga mendukung bahwa kepuasan kerja berhubungan positif terhadap komitmen organisasional. Semakin tinggi kepuasan kerja maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula komitmen organisasional, sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja maka mengakibatkan semakin rendahnya komitmen organisasional.

Berdasarkan dari penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional.

Kepuasan kerja berpengaruh terhadap keputusan karyawan untuk tinggal atau meninggalkan organisasi, jika karyawan tidak puas dengan pekerjaan mereka, mereka akan cenderung meninggalkan organisasi, sebaliknya jika karyawan percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil dan mendapatkan penghargaan, mereka tidak akan mungkin untuk meninggalkan organisasi (Aydogdu dan Asigkil, 2011). Salleh *et al.* (2012) menyatakan bahwa banyak studi yang dilakukan di beberapa Negara Barat secara konsisten menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif pada *turnover intention*. Kristanto (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja berdampak negatif dan signifikan terhadap komitmen dan intensitas keluar. Yucel (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif pada *turnover intention*. Saeed *et al.* (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Leisanyane dan Khaola (2013) menemukan bahwa kolerasi negatif dan signifikan antara kepuasan kerja dan *turnover intention*.

Berdasarkan dari penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂ : Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Robbins dan Judge (2012) menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara komitmen organisasional pada keluarnya karyawan (*turnover intention*). Aydogdu dan Asigkil (2011) menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif pada *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Thakre (2015) yang meneliti hubungan

komitmen organisasional terhadap *turnover intention* menemukan hubungan negatif antara *turnover intention* dengan komitmen organisasional, dimana terdapat indikasi *turnover intention* yang tinggi menandakan komitmen yang rendah. Menurut Iqbal *et al.* (2014) menemukan hubungan komitmen yang tinggi, lebih suka untuk tinggal dan bekerja dengan organisasi daripada meninggalkan organisasi. Dalam hasil penelitian Sutanto dan Gunawan (2013) menemukan hubungan komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan pada *turnover intention*. Sidharta dan Meily (2011), Hussain dan Asif (2012), serta Jehanzeb *et al.* (2013) menambahkan bahwa komitmen organisasional juga berpengaruh negatif pada *turnover intention*.

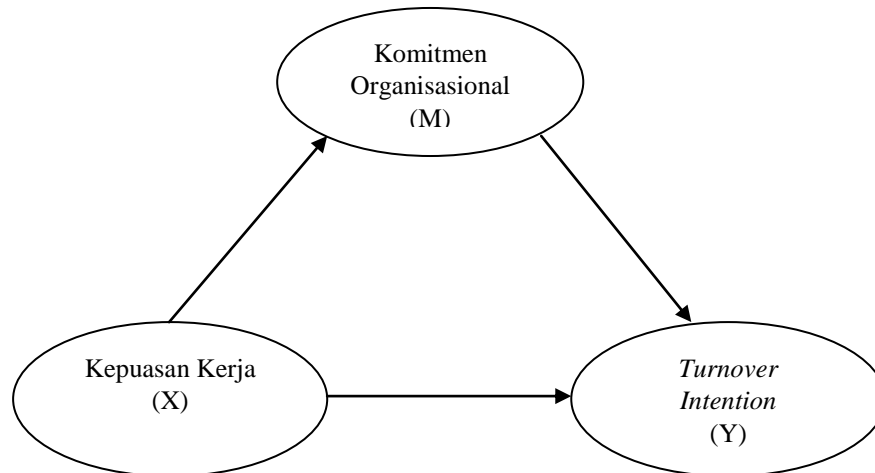
Berdasarkan dari penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃ : Komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

Kurniawan (2009) menemukan bahwa komitmen organisasional mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Susiani (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif pada *turnover intention* melalui komitmen organisasional. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seorang karyawan, maka semakin tinggi pula komitmen mereka terhadap perusahaan dan dengan demikian keinginan mereka untuk keluar dari perusahaan semakin rendah. Demicco dan Reid (1988) mengatakan bahwa kepuasan kerja bukanlah merupakan penyebab langsung terjadinya kemangkiran karyawan, kinerja yang rendah maupun *turnover intention*.

Berdasarkan dari penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄ : Komitmen organisasional secara signifikan memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif dengan tujuan untuk menjelaskan pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Objek yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *turnover intention* karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan hotel yang berjumlah 119 orang. Sampel sebanyak 92 karyawan, yang ditentukan dengan teknik *probability sampling*. Metode pengumpulan data adalah wawancara dan kuesioner, sementara analisis yang dipergunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Ghazali (2006:249) mendefinisikan analisis jalur adalah perluasan dari analisis regresi linear berganda dalam memperkirakan hubungan kausalitas antara yang telah ditetapkan berdasarkan teori. Adapun variabel eksogen dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja (X₁) dan variabel

mediasi dalam penelitian ini adalah komitmen organisasional (M), sedangkan variabel terikat adalah *turnover intention* (Y).

Hubungan antar variabel teoritis dapat dirumuskan kedalam model persamaan struktural. Adapun bentuk dari persamaan struktural dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Substruktur 1

$$M = \rho_1 X + e_1 \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

- X = kepuasan kerja
- M = komitmen organisasional
- ρ_1 = koefisien regresi variable kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasional
- e = *error of term* atau variable pengganggu

Substruktur 2

$$Y = \rho_2 X + \rho_3 M + e_2 \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

- X = kepuasan kerja
- M = komitmen organisasional
- Y = *turnover intention*
- ρ_2 = koefisien regresi variable kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap *turnover intention*
- ρ_3 = koefisien regresi variable komitmen organisasional pengaruh langsung terhadap *turnover intention*
- e = *error of term* atau variable pengganggu

Menurut Sidharta (2011) menyatakan bahwa *turnover intention* adalah suatu bentuk dari karyawan untuk menarik diri pada dunia kerja dan karyawan tersebut juga memiliki hak untuk menentukan keputusan untuk tetap bekerja atau mengundurkan diri dari perusahaan. Indikator variabel *turnover intention* mengacu pada Jehanzeb *et al.* (2013) yang terdiri dari pertama, Pikiran untuk keluar. Kedua, keinginan untuk mencari lowongan pekerjaan lain, dan ketiga,

adanya keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang.

Rivai dan Sagala (2011:856) kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual dan setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Indikator variabel kepuasan kerja menurut Cekmecelioglu *et al.* (2012) terdiri dari pertama, prestasi, perasaan yang timbul dalam diri karyawan mengenai kepuasan pribadi yang diperolehnya dari prestasinya dalam perusahaan sehingga di hargai oleh perusahaan. Kedua, pengakuan, suatu perasaan yang timbul dalam diri karyawan terhadap pengakuan yang oleh perusahaan atas penyelesaian tugas yang memadai di dalam pekerjaannya. Ketiga, pekerjaan itu sendiri, merupakan suatu perasaan yang timbul dalam diri karyawan terhadap pekerjaan yang di ambil. Keempat, pertumbuhan, perasaan yang timbul dalam diri karyawan terhadap perkembangan karirnya, dan kelima, kemajuan, merupakan perasaan yang timbul dalam diri karyawan terhadap pekerjaan yang mementingkan kemajuan karirnya dari pada insentif moneter dari perusahaan.

Komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi (Jack *et al.*, 2012). Indikator variabel komitmen organisasional menurut Allen dan Meyer (1997), yaitu pertama, *affective commitment*. Kedua, *continuance commitment*, dan ketiga, *normative commitment*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini berjumlah 92 orang karyawan Hotel Blue Point yang berada di Desa Pecatu sesuai dengan ukuran sampel yang digunakan. Responden penelitian digambarkan dengan menyajikan karakteristiknya berdasarkan variabel demografi yaitu jenis kelamin, usia, dan pendidikannya.

Pada Tabel 2. klasifikasi jenis kelamin, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan sebanyak 54,35 persen, sedangkan laki-laki sebanyak 45,65 persen. Berdasarkan klasifikasi usia, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden berusia 21 – 35 tahun yaitu sebesar 60,87 persen, dan responden berusia 36 – 50 tahun yaitu sebesar 39,13 persen. Berdasarkan klasifikasi terakhir yaitu klasifikasi berdasarkan pendidikan terakhir yang didominasi oleh karyawan yang memiliki tingkat pendidikan D2/D3 yaitu sebesar 47,83 persen, kemudian diikuti oleh karyawan yang memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK yaitu sebesar 41,30 persen, karyawan yang memiliki tingkat pendidikan sarjana yaitu sebesar 10,87 persen.

Tabel 2.
Karakteristik Responden

No.	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki – laki	42	45.65
		Perempuan	50	54.35
		Jumlah	92	100
2	Usia	21 – 35	56	60.87
		36 – 50	36	39.13
		Jumlah	92	100
3	Pendidikan	SMA/SMK	38	41.30
		D2/D3	44	47.83
		Sarjana	10	10.87
		Jumlah	92	100

Sumber : Data diolah, 2017

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan melakukan uji validitas instrumen, maka hasil penelitian diharapkan akan menjadi valid. Pengujian validitas tiap butir pertanyaan atau pernyataan dalam instrumen penelitian ini digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total item. Nilai korelasi antar skor item dengan total item kemudian dibandingkan dengan r kritis. Jika korelasi item terhadap skor total lebih besar dari r kritis (0,30) maka instrumen dikatakan valid.

Pada Tabel 3. menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *turnover intention* memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,30, sehingga seluruh indikator tersebut telah memenuhi syarat validitas data dan dapat dinyatakan valid.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pernyataan	Korelasi Item Total	Keterangan
1	Kepuasan Kerja (X)	X _{1.1}	0,901	Valid
		X _{1.2}	0,942	Valid
		X _{1.3}	0,946	Valid
		X _{1.4}	0,924	Valid
		X _{1.5}	0,819	Valid
2	Komitmen organisasional (M)	M _{1.1}	0,960	Valid
		M _{1.2}	0,962	Valid
		M _{1.3}	0,934	Valid
3	<i>Turnover intention</i> (Y)	Y _{1.1}	0,966	Valid
		Y _{1.2}	0,967	Valid
		Y _{1.3}	0,953	Valid

Sumber : Data Diolah, 2017

Sebuah instrumen yang reliabel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali dan tetap ada kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Dengan melakukan

uji reliabilitas instrumen, suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten. Pengujian reliabilitas tiap butir pertanyaan atau pernyataan dalam instrumen penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Instrumen dikatakan reliabel untuk mengukur variabel bila berada di atas angka 0,60.

Pada Tabel 4. menunjukkan bahwa ketiga instrumen penelitian yaitu variabel Kepuasan Kerja, komitmen organisasional dan *turnover intention* memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 sehingga seluruh pernyataan tersebut memenuhi syarat reliabilitas instrumen dan dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 4.
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kepuasan Kerja (X)	0,953	Reliabel
2	Komitmen organisasional (M)	0,944	Reliabel
3	<i>Turnover intention</i> (Y)	0,960	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2017

Uji Kaiser Meyer Olkin digunakan untuk mengetahui kecukupan sampel. Analisis faktor dianggap layak jika besaran KMO memiliki nilai minimal 0,5.

Pada Tabel 5. memperlihatkan semua variabel memiliki KMO > 0,5. Hal ini menyimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki kecukupan sampel untuk analisis faktor.

Tabel 5.
Hasil Uji KMO

No	Variabel	KMO
1	Kepuasan kerja (X)	0,876
2	Komitmen organisasional (M)	0,750
3	<i>Turnover intention</i> (Y)	0,773

Sumber : Data Diolah, 2017

Tabel 6.
Nilai MSA

No	Variabel	Nilai MSA
X	X _{1.1}	0,929
	X _{1.2}	0,828
	X _{1.3}	0,841
	X _{1.4}	0,908
	X _{1.5}	0,904
M	M _{1.1}	0,720
	M _{1.2}	0,692
	M _{1.3}	0,871
Y	Y _{1.1}	0,743
	Y _{1.2}	0,745
	Y _{1.3}	0,840

Sumber : Data Diolah, 2017

Kelayakan model uji faktor untuk masing-masing variabel dapat dilihat dari nilai *Measures of Sampling Adequacy* (MSA). Pada Tabel 6. nilai MSA masing-masing variabel lebih besar dari 0,5. Hal ini berarti masing-masing model layak digunakan dalam analisis faktor.

Hasil *Persentase of Variance* menjelaskan kemampuan dari masing-masing faktor untuk menjelaskan variasinya. Pada Tabel 6. nilai *Nilai Persentase of Variance* masing-masing variabel sudah lebih besar dari 60 persen. Hal ini berarti faktor dari masing-masing variabel memiliki kelayakan untuk menjelaskan variabel faktornya.

Tabel 7.
Nilai Persentase of Variance

No	Variabel	Persentase of Variance
1	Kepuasan kerja (X)	84,518
2	Komitmen organisasional(M)	90,665
3	<i>Turnover intention</i> (Y)	92,536

Sumber : Data Diolah, 2017

Variabel kepuasan kerja merupakan variabel bebas yang diukur dengan menggunakan 5 pernyataan yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan

Hotel Blue Point di Desa Pecatu. Pada Tabel 8. menunjukkan bahwa 5 pernyataan mengenai kepuasan kerja memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,99 yang berarti nilai tersebut masuk dalam kriteria cukup. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Hotel Blue Point di Desa Pecatu cukup dalam merasakan kepuasan kerja. Nilai rata-rata tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “Saya lebih mementingkan kemajuan karir saya dari pada insentif moneter” dengan nilai rata-rata sebesar 3,29. Ini karyawan Hotel Blue Point di Desa Pecatu lebih mementingkan kemajuan karir saya dari pada insentif moneter dimana apabila karir meningkat maka insentif moneter yang mereka peroleh maka akan semakin meningkat. Nilai rata-rata terendah jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “Saya puas dengan pekerjaan ini karena perusahaan menghargai prestasi yang telah saya raih” dengan nilai rata-rata sebesar 2,83.

Tabel 8.
Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan	Distribusi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS		
1.	Saya puas dengan pekerjaan ini karena perusahaan menghargai prestasi yang telah saya raih	9	37	7	39	0	2.83	Cukup
2.	Saya puas dengan pekerjaan ini karena perusahaan memberikan pengakuan apabila telah menyelesaikan tugas dengan baik.	11	35	7	35	4	2.85	Cukup
3.	Saya memiliki pekerjaan yang menarik	2	41	10	35	4	2.98	Cukup
4.	Saya mendapatkan perkembangan karir karena pekerjaan yang saya lakukan	6	25	22	32	7	3.10	Cukup
5.	Saya lebih mementingkan kemajuan karir saya dari pada insentif moneter	0	19	30	40	3	3.29	Cukup
Total							2,99	Cukup

Sumber : Data Diolah, 2017

Variabel komitmen organisasional merupakan variabel mediasi yang diukur dengan menggunakan 3 pernyataan yang berhubungan dengan komitmen organisasional karyawan Hotel Blue Point di Desa Pecatu.

Tabel 9.
Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Komitmen organisasional

No.	Pernyataan	Distribusi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS		
1.	Saya merasa terikat secara emosional di perusahaan ini	19	27	9	31	6	2.76	Cukup
2.	Saya merasa rugi jika saya meninggalkan perusahaan sekarang	9	30	16	37	0	2.88	Cukup
3.	Saya tidak akan meninggalkan perusahaan karena adanya tekanan dari pihak lain	19	29	7	34	3	2.71	Cukup
Total							2,78	Cukup

Sumber : Data Diolah, 2017

Pada Tabel 9. menunjukkan bahwa 3 (tiga) pernyataan mengenai komitmen organisasional memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,78 yang berarti nilai tersebut masuk dalam kriteria cukup. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Hotel Blue Point di Desa Pecatu bimbang dalam berkomitmen organisasional karena rata-rata total masuk dalam kriteria cukup. Nilai rata-rata tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “Saya merasa rugi jika saya meninggalkan perusahaan sekarang” dengan nilai rata-rata sebesar 2,88 ini berarti karyawan Hotel Blue Point di Desa Pecatu merasa rugi apabila mereka meninggalkan perusahaan sekarang. Selanjutnya, nilai rata-rata terendah jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “Saya tidak akan meninggalkan perusahaan karena adanya tekanan dari pihak lain” dengan nilai rata-rata sebesar 2,71 Ini berarti sebagian karyawan akan meninggalkan perusahaan karena adanya tekanan dari pihak lain.

Variabel *turnover intention* merupakan variabel terikat yang diukur dengan menggunakan 3 pernyataan yang berhubungan dengan karyawan Hotel Blue Point di Desa Pecatu.

Tabel 10.
Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel *Turnover intention*

No.	Pernyataan	Distribusi Jawaban Responden					Rata-rata	Kriteria
		STS	TS	CS	S	SS		
1.	Saya berpikir untuk keluar dari perusahaan	7	28	14	36	7	3.09	Cukup
2.	Saya sering memikirkan bekerja di tempat lain	9	24	10	43	6	3.14	Cukup
3.	Saya berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan dalam beberapa bulan mendatang.	9	26	7	46	4	3.11	Cukup
Total							3,11	Cukup

Sumber : Data Diolah, 2017

Pada Tabel 10. menunjukkan bahwa 3 pernyataan mengenai *turnover intention* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,11 yang berarti nilai tersebut masuk dalam kriteria cukup. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Hotel Blue Point di Desa Pecatu ingin keluar dari perusahaan. Nilai rata-rata tertinggi jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “Saya sering memikirkan bekerja di tempat lain” dengan nilai rata-rata sebesar 3,14. Ini berarti karyawan sering memikirkan bekerja di tempat lain. Selanjutnya, nilai rata-rata terendah jawaban responden ditunjukkan pada pernyataan “Saya berpikir untuk keluar dari perusahaan” dengan nilai rata-rata sebesar 3,09.

Berdasarkan hasil analisis jalur substruktur 1 seperti yang disajikan pada Tabel 11. maka persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut :

$$M = \beta_1 X + e \dots \dots \dots (1)$$

$$M = 0,934X + e$$

Nilai B1 adalah sebesar 0,934 memiliki arti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional.

Tabel 11.
Hasil Analisis Jalur Persamaan Regresi 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.000	0.038		0.000	1.000
Kepuasan Kerja	0.934	0.038	0.934	24.606	0.000
R ²	: 0,872				
F Statistik	: 605,462				
Sig F	: 0.000				

Sumber : Data Diolah, 2017

Tabel 12.
Hasil Analisis Jalur Persamaan Regresi 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0.000	0.049		0.000	1.000
Kepuasan Kerja	-0.541	0.138	-0.541	-3.921	0.000
Komitmen Organisasional	-0.359	0.138	-0.359	-2.600	0.011
R ²	: 0,785				
F statistik	: 160,604				
Sig. F	: 0,000				

Sumber : Data diolah, 2017

Berdasarkan hasil analisis jalur substruktur 2 seperti yang disajikan pada Tabel 12. maka persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_1 X + \beta_2 M + e \dots \dots \dots (2)$$

$$Y = -0,541X - 0,359M + e$$

Nilai B1 adalah sebesar -0,541 memiliki arti bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

Nilai B2 adalah sebesar -0,359 memiliki arti bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*.

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2}} \dots \dots \dots (3)$$

Keterangan :

$$a = 0,934$$

$$S_a = 0,038$$

$$b = -0,359$$

$$S_b = 0,138$$

Sumber : Baron and Kenny (1986)

$$Z = \frac{0,934 \cdot -0,359}{\sqrt{(0,934^2 \cdot 0,138^2) + (-0,359^2 \cdot 0,038^2) + (0,038^2 \cdot 0,138^2)}}$$

$$Z = \frac{0,419}{\sqrt{0,016613 + 0,000186 + 0,000028}}$$

$$Z = \frac{-0,335}{0,130}$$

$$Z = -2,585$$

Berdasarkan hasil Uji Sobel menunjukkan bahwa hasil tabulasi $Z = 2,585 > 1,96$ yang berarti variabel mediasi yakni komitmen organisasional dinilai secara signifikansi memediasi pengaruh antara kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Pengaruh Kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional

Pengujian hipotesis pada pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional menemukan pengaruh positif dari variabel kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dengan hasil (Sig. $t \leq 0,05$) serta koefisien beta sebesar 0,934 yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan

signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan Hotel Blue Point di Desa Pecatu. Hal tersebut berarti bahwa semakin baik kepuasan karyawan maka akan semakin tinggi tingkat komitmen organisasional karyawan Hotel Blue Point di Desa Pecatu, Robbins (2003) menjelaskan kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya atau suka dengan pekerjaannya, sebaliknya seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah (tidak puas) akan menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya atau tidak suka dengan pekerjaannya.

Orang yang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih mencintai organisasinya dibandingkan dengan orang yang tidak puas karena mereka merasa sudah diperhatikan oleh perusahaan (Pasewark dan Strawser 1996). Jaramillo *et al.* (2006) menyatakan ketika karyawan menerima kepuasan dari tempat kerjanya, mereka akan menunjukkan sikap yang menyenangkan terhadap pekerjaan tersebut dan pada akhirnya meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi, sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

Sejumlah penelitian menemukan terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi. Penelitian survei terhadap auditor yang bekerja di KAP yang dilakukan oleh Pasewark dan Strawser (1996), Parker dan Kohlmeyer (2005) melaporkan kepuasan kerja berhubungan positif terhadap komitmen organisasional. Penelitian Ameen *et al.* (1995) dan Panggabean (2004) juga mendukung bahwa kepuasan kerja berhubungan positif terhadap komitmen organisasional. Keseluruhan penelitian mereka menyatakan semakin tinggi

kepuasan kerja mengakibatkan semakin tinggi komitmen organisasional, sebaliknya semakin rendah kepuasan kerja mengakibatkan semakin rendah komitmen organisasional.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*

Pengujian hipotesis pada pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* menemukan pengaruh negatif dari variabel kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dengan hasil (Sig. $t \leq 0,05$) serta koefisien beta sebesar -0,541 yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara negatif berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* karyawan Hotel Blue Point di Desa Pecatu. Hal tersebut berarti bahwa semakin baik kepuasan kerja maka akan semakin rendah tingkat *turnover intention* karyawan Hotel Blue Point di Desa Pecatu. sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

Kepuasan kerja berpengaruh terhadap keputusan karyawan untuk tinggal atau meninggalkan organisasi, jika karyawan tidak puas dengan pekerjaan mereka, mereka akan cenderung meninggalkan organisasi, sebaliknya jika karyawan percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil dan mendapatkan penghargaan, mereka tidak akan mungkin untuk meninggalkan organisasi (Aydogdu dan Asikgil, 2011). Salleh *et al.* (2012) menyatakan bahwa banyak studi yang dilakukan di beberapa Negara Barat secara konsisten menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif pada *turnover intention*. Kristanto (2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja berdampak negatif dan signifikan terhadap komitmen dan intensitas keluar. Yucel (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif pada *turnover intention*. Saeed *et al.*

(2014) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Leisanyane dan Khaola (2013) menemukan bahwa kolerasi negatif dan signifikan antara kepuasan kerja dan *turnover intention*.

Pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention*

Pengujian hipotesis pada pengaruh komitmen organisasional terhadap *turnover intention* menemukan pengaruh negatif dari variabel komitmen organisasional terhadap *turnover intention* dengan hasil (Sig. $t \leq 0,05$) serta koefisien beta sebesar -0,359 yang menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi komitmen organisasional yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin rendah tingkat *turnover intention* karyawan Hotel. sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima.

Robbins and Judge (2012) menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara komitmen organisasional pada keluarnya karyawan (*turnover intention*). Aydogdu dan Asigkil (2011) menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif pada *turnover intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Thakre (2015) yang meneliti hubungan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* menemukan hubungan negatif antara *turnover intention* dengan komitmen organisasional, dimana terdapat indikasi *turnover intention* yang tinggi menandakan komitmen yang rendah. Menurut Iqbal *et al.* (2014) menemukan hubungan komitmen yang tinggi, lebih suka untuk tinggal dan bekerja dengan organisasi daripada meninggalkan organisasi. Dalam hasil penelitian Sulanto dan Gunawan (2013) menemukan hubungan komitmen organisasional berpengaruh

negatif dan signifikan pada *turnover intention*. Sidharta dan Meily (2011), Hussain dan Asif (2012), serta Jehanzeb *et al.* (2013) menambahkan bahwa komitmen organisasional juga berpengaruh negatif pada *turnover intention*.

Peran komitmen organisasional dalam memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention*

Pengujian hipotesis pada peran kepercayaan dalam memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dengan menggunakan Uji Sobel atau *Sobel Test* membuktikan peran komitmen organisasional secara signifikan memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dengan hasil $z = 2,585 > 1,96$. sehingga hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima.

Kurniawan (2009) menemukan bahwa komitmen organisasional mampu memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan. Susiani (2012) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif pada *turnover intention* melalui komitmen organisasional. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seorang karyawan, maka semakin tinggi pula komitmen mereka terhadap perusahaan dan dengan demikian keinginan mereka untuk keluar dari perusahaan semakin rendah. Demicco dan Reid (1988) mengatakan bahwa kepuasan kerja bukanlah merupakan penyebab langsung terjadinya kemangkiran karyawan, kinerja yang rendah maupun *turnover intention*.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian ini maka dapat ditarik simpulan bahwa. 1) Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan. Hal tersebut berarti semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka akan semakin tinggi pula komitmen organisasional karyawan. 2) Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*.

intention karyawan. Hal tersebut berarti semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan maka akan semakin rendah *turnover intention* karyawan. 3) Komitmen organisasional memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover intention* karyawan. Hal tersebut berarti semakin tinggi komitmen organisasional karyawan maka akan semakin rendah *turnover intention* karyawan. 4) Kepuasan kerja memiliki pengaruh tidak langsung terhadap *turnover intention* melalui variabel mediasi yaitu komitmen organisasional. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang karyawan, maka semakin tinggi pula komitmen mereka terhadap perusahaan dan dengan demikian keinginan mereka untuk keluar dari perusahaan semakin rendah.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan simpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut. 1) Berdasarkan hasil variabel kepuasan kerja terdapat indikator yang nilainya turun atau terendah adalah saya puas dengan pekerjaan ini karena perusahaan menghargai prestasi yang telah saya raih, dan untuk menaikkan nilai rata - rata indikator ini sebaiknya perusahaan memperhatikan kerja yang dimiliki oleh karyawan, dengan memberikan *reward*, dengan memberikan penghargaan kepada karyawan maka karyawan akan merasa puas dalam menjalankan pekerjaanya, agar dapat menekan tingkat *turnover intention* karyawan. 2) Berdasarkan hasil variabel komitmen organisasional terdapat indikator yang nilainya turun atau memiliki rata-rata terendah adalah saya tidak akan meninggalkan perusahaan karena adanya tekanan dari pihak lain, hal ini menunjukkan bahwa karyawan akan akan meninggalkan perusahaan karena adanya tekanan dari pihak lain, ini bisa berasal dari tekanan dalam keluarga karyawan maupun luar karyawan, apabila tekanan tersebut terdapat dalam perusahaan maka pihak manajer harus mampu menangani apa yang menjadi alasan karyawan untuk keluar dengan cara mencari tahu terlebih dahulu apakah karyawan merasa tidak cocok atau tidak serasi dengan karyawan lainnya dan pihak manajer harus memberikan solusi

mengenai hal tersebut agar dapat menekan tingkat *turnover intention* karyawan. 3) Keterbatasan penelitian ini disebabkan karena kurangnya waktu, biaya serta ijin yang sulit sehingga masih banyak memiliki kekurangan. Diharapkan peneliti selanjutnya bisa mengembangkan variabel – variabel ini dan mendapatkan izin dalam meneliti di lokasi ini sehingga cakupan penelitian bisa mencakup keseluruhan hotel.

REFERENSI

- Ahmed, Ishaq, Wan Khairuzzaman, Wan Ismail, Salmiah Mohamad Amin., dan Muhammad Ramazan. 2013. Influence Of Relationship of POS, LMX and Organizational Commitment On Turnover Intentions. *Organizational Development Journal*, 31(1): 55-68.
- Allen, Natalie J., and John P. Meyer. 1990. The Measurement and Antecedent of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1): 1-18.
- Ardana, I Komang., Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aydogdu, Sinem., and Asikgil Baris. 2011. An Empirical Study of The Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing*, 1(3): 43-53.
- Budiyono Rokmad. 2016. Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Stress Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* (Studi Pada Pt. Duta Service Semarang). *Journal Stie Semarang*, 8(1): 37-53.
- Cekmecelioglu, Hulya Gunduz, Atse Günsel and Tugce Ulutas. 2012. Effects Of Emotional Intelligence On Job Satisfaction: An Empirical Study On Call Center Employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5(8): 363-369.
- Crow, Matthew M., Lee Chang-Bae., and Joo, Jae-jin. 2012. Organizational Justice and Organizational Commitment among South Korean Police Officers: an Investigation of Job Satisfaction as a mediator, *An International Journal of Public Strategies and Management*, 34(2): 402-423.

- Demicco, Frederick J., and Reid Robert D. 1988. Older Walker. A Hitting Resource for The Hospitality Industry. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 29(1): 56-62.
- Detienne, K. B., Agle, B.R., Philips, J. C., dan Ingerson, M. C. 2012. The impact of moral stress compared to other stressors on employee fatigue, job satisfaction, and turnover: An empirical investigation. *Journal of Business Ethics*, 110: 337-391.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasin Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Green, Amy E., Elizabeth A. Miller., dan Gregory A. Aarons. 2013. Transformational Leadership moderators the relationship between emotional exhaustion and turnover intention among community mental health provider. *Comonity Mental Health Journal*, 49 (4): 373-379.
- Gillies, DA. 1989. Manajemen Keperawatan: *Suatu Pendekatan Sistem Ed.2. Illioni*: WB Saunders Company.
- Hussain, T., and Asif S. 2012. Is Emmployees Turnover Intention Driven By Organizational Commitmen and Perceived Organizational Support. *Journal of Quality and Technology Management*, 8(2): 1-10.
- Iqbal Saba, Ehsan Sadia. Lecture M. Rizwan. Noreen M. 2014. The impact of organizational commitment, job satisfaction, job stress and leadership support on turnover intention in educational institues. *International Journal of Human Resouces Studies*, 4 (2): 123-210.
- Indrayanti, Desak Putu., dan I Gede Riana. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* melalui mediasi Komitmen Organisasional pada PT. CIOMAS ADISATWA di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(5): 2727-2755.
- Jack Henry Syauta, Eka Afnan Troena, Margono Setiawan dan Solimun. 2012. The Influence of Organizational Culture, Organizational Commitment to Job Satisfaction and Employee Perfomance (Study at Municipal Waterworks of Jayapura, Papua Indonesia). *International Journal of Bussines and Management Invention*, 1(1): 69-76.
- Jaramillo, F., Mulki, J.P., and Solomon, P. (2006). The role of ethical climate on salesperson's role stress, job attitudes, turnover intention, and job performace. *Journal of Accounting Research*. 17 (2): 217-282.
- Jehanzeb, K., Anwar, R., and Rasheed, F. M. 2013. Organizational Commitment and Turnover Intentions: Impact of Employee's Training in Private Sector of Saudi Arabia. *International Journal of Business and Management*, 8 (8): 79-90.
- Ksama, I.B. Putu Titiksa. 2016. Pengaruh Leader-Member Exchange, Role Stress dan Perceived Organizational Support terhadap Turnover Intention pada

- Karyawan Hotel Griya Santrian Sanur. *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Denpasar.
- Khan, Muhammad A. S., Jianguo Du. 2014. An Empirical Study of Turnover Intentions in Call Centre Industry of Pakistan. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 2(2): 206-214.
- Kumar, R., Ramendran, C., and Yacob, P. 2012. A Study on Turnover Intention in Fast Food Industry: Employees' Fit to the Organizational Culture and the Important of their Commitment. *International Journal of Academic Research in Business Social Sciences*, 2 (5): 9-42.
- Kurniawan, Andri. 2009. Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Intensi Turnover melalui Komitmen Organisasi Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Hero Sakti Motor Malang). *Skripsi Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Malang*.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2014. *Organizational behavioral*-Ed. 5. Boston: McGraw-Hill.
- Kristanto, Sentot., I Ketut Rahyuda., dan I Gede Riana. 2014. Pengaruh Keadilan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Komitmen, Dan Intensi Keluar Di PT. Indonesia Power UBP Bali. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(6), h: 308-329.
- Leisanyane, Kelebhone dan Peter P. Khaola. 2013. The Influence Of Organizational Culture and Job Satisfaction on Intentions To Leave: The Case Of Clay Brick Manufacturing Company In Lesotho. *EASSRR*. 29 (1): 59-75.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*, (Alih Bahasa V.A Yuwono, dkk), Edisi Bahasa Indonesia, Yogyakarta: ANDI.
- Madhuri, K., Srivastava, P., and Preeti, S. 2014. The Effect Of Organizational Commitment, And Job Satisfaction, on Employee's Job Performance, *International Journal Of Art dan Humanity Science (IJAHSS)*, 1(2): 20-23.
- Mustika, I. K. 2012. Analisis Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Melalui Komitmen Pengaruhnya Terhadap Intent to Leave Karyawan pada Industri Jasa Perhotelan di Kabupaten Badung dan Kota Denpasar. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Vol.3. No.1. 1-24.
- Nardiana, Sischa. 2014. Analisis Pengaruh Work Family Conflict dan Ambiguitas Peran Terhadap Intention to Quit: Stres kerja sebagai variable intervening. *Skripsi Program Sarjana S1 pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Panggabean, M.S. 2004. Komitemen Organisasional Sebagai Mediator Variable Bagi Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Keinginan Untuk Pindah Kerja. *Jurnal Bisnis dan akuntansi*. 6 (1): 90-114.

- Parker, R.J., dan J.M. Kohlmeyer. 2005. Organizational Justice and Turnover in Public Accounting Firms: A Research Note. *Accounting, Organizations and Society*. 30 (4): 357-369.
- Pasewark, W.R., dan Stawser, J.R. 1996. The Determinants and Outcomes Associated With Job Insecurity in a Professional Accounting Environment. *Behavioral Research in Accounting*. Vol. 8. 91-110.
- Putra, IB Gd Swambawa., dan Agoes Ganesha Rahyuda. 2016. Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Perceived Organizational Support (POS) Terhadap Retensi Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(2): 810-837.
- Rizwan, Muhammad. 2014. Preceding to employee satisfaction and turnover intention. *International Journal Of Human Resource Studies*, 4 (3): 87-106.
- Rivai, H. V., dan Sagala, E. J. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik* Edisi 2, Rajawali Pers, Jakarta.
- Robbins, S., dan Judge, T. A. 2012. *Perilaku Organisasi*, Edisi 12: Salemba Empat, Jakarta.
- Saeed, I., Waseem, M., Sikander, S., Rizwan, M. 2014. The Relationship of Turnover intention with Job Satisfaction, Job Performance, Leader Member Exchange, Emotional intelligence and Organizational Commitment. *International Journal of Learning dan Development*, 4 (2): 242-256.
- Swaminathan, Samanvitha. 2013. *Job Satisfaction as A Predictor of Organizational Citizenship Behavior : An Empirical Study*. Global Journal of Business Research, 7 (1):71-76.
- Salleh, R., Mishaliny S. N., dan Haryanni H. 2012. *Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention: A Case Study on Employees of a Retail Company in Malaysia*. World Academy of Science, Engineering and Technology: 316-322.
- Sidharta, Novita., dan Meily Margaretha. 2011. Dampak Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention: Studi Empiris Pada Karyawan Bagian Operator di Salah Satu Perusahaan Garment di Cimahi. *Jurnal Manajemen*, 10 (2), hal: 129-142.
- Susiani, Vera. 2012. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi pada Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 2633-2651.
- Sutanto, Eddy M., dan Carin Gunawan. 2013. Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Turnover Intention. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. 4 (1): 76-88.

- Tania, A., dan E.M. Sutanto. 2013. Pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional karyawan PT. Dai Knife di Surabaya. *Agora*. 1(3): h:1-9.
- Thakre, Nilesh. 2015. Organizational Commitment and Turnover Intention in BPOITeS and Retail Sector Employees. *Journal of Psychosocial Research*. 10(1): 89-98.
- Umar, Huesin. 2013. *Desain Penelitian MSDM dan Prilaku Karyawan, Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Wibowo. 2012. *Manajemen kinerja*. Edidi ke.3. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Yucel, Ilhami. 2012. Examining the relationships among job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention: An empirical study. *International Journal of Business and Management*, 7 (20): 44-58.