



**PENGARUH *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*,  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*, DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*  
(STUDI KASUS PADA PT XYZ TANGERANG SELATAN)**

**SKRIPSI**

**ALIYAH VISTANI RIBOCH      1910111108**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**



**PENGARUH *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*,  
*ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR*, DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION*  
(STUDI KASUS PADA PT XYZ TANGERANG SELATAN)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**ALIYAH VISTANI RIBOCH      1910111108**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Aliyah Vistani Riboch

NIM : 1910111108

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 02 Desember 2022

Yang menyatakan,



(Aliyah Vistani Riboch)

# PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI** **UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aliyah Vistani Riboch  
NIM : 1910111108  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh *Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* (Studi Kasus Pada PT XYZ Tangerang Selatan)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 18 Januari 2023  
Yang menyatakan,



Aliyah Vistani Riboch

# PENGESAHAN

U

## SKRIPSI

### **PENGARUH *ORGANIZATIONAL COMMITMENT*, *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* (STUDI KASUS PADA PT XYZ TANGERANG SELATAN)**

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

**Aliyah Vistani Riboch 1910111108**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 20 Desember 2022  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

**Drs. Svarif Ali, M.Si., CHRP**  
Ketua Penguji

**Dr. Faisal Marzuki, M.Pd., CHCP**  
Penguji I



**Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS**  
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

**Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E., M.M**  
Penguji II (Pembimbing)

**Siti Hidayati, S.E., M.M.**  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 20 Desember 2022

***The Effect of Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, and Job Satisfaction on Turnover Intention (Case Study at PT XYZ Tangerang Selatan)***

**By Aliyah Vistani Riboch**

**Abstract**

*This research is a quantitative study to determine the effect of organizational commitment, organizational citizenship behavior and job satisfaction on turnover intention. This study used samples from all permanent employees at the start-up company PT XYZ Tangerang Selatan. The number of samples in this study were 37 respondents from all permanent employees. The testing technique used in this study is path analysis using the Partial Least Square (PLS) method through SmartPLS 4.0 software. The results of this study obtained (1) organizational commitment has a partially significant effect on turnover intention, (2) organizational citizenship behavior has no partial significant effect on turnover intention, (3) job satisfaction has a partial significant effect on turnover intention, and (4) organizational commitment, organizational citizenship, and job satisfaction have a significant effect simultaneously or together on turnover intention.*

***Keywords*** : *organizational commitment, organizational citizenship behavior, job satisfaction and turnover intention*

# **Pengaruh Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention (Studi Kasus pada PT XYZ Tangerang Selatan)**

**Oleh Aliyah Vistani Riboch**

## **Abstrak**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif guna mengetahui pengaruh *organizational commitment*, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Penelitian ini menggunakan sampel yang berasal dari seluruh karyawan tetap di perusahaan *start-up* PT XYZ Tangerang Selatan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 37 responden dari keseluruhan karyawan tetap. Teknik pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) melalui software SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini memperoleh (1) *organizational commitment* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *turnover intention*, (2) *organizational citizenship behavior* tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *turnover intention*, (3) kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *turnover intention*, dan (4) *organizational commitment*, *organizational citizenship*, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap *turnover intention*.

**Kata kunci** : *organizational commitment*, *organizational citizenship behavior*, kepuasan kerja dan *turnover intention*

# BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

Hari ini Selasa, tanggal 20 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Aliyah Vistani Riboch

No.Pokok Mahasiswa : 1910111108

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :  
Pengaruh Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Dan Kepuasan Kerja Terhadap  
Turnover Intention (Studi Kasus Pada PT XYZ Tangerang Selatan)  
Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus \*)

#### Pengui

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Syarif Ali, M.Si.,CHRP	Ketua	1.
2	Dr. Faisal Marzuki, M.Pd.,CHCP	Anggota I	2. ....
3	Dr. Iwan Kresna Setiadi, S.E., M.M.	Anggota II **)	3. ....

#### Keterangan :

- \*) Coret yang tidak perlu
- \*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 20 Desember 2022  
Mengesahkan  
A.n. DEKAN  
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.



## PRAKATA

Segala puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior* dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention***”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Peneliti menyadari dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan kelemahan, sehingga peneliti menerima kritik dan saran dari berbagai pihak. Peneliti juga berharap skripsi ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti telah menghadapi berbagai tantangan. Namun berkat arahan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak, peneliti dapat menyelesaikan segala bentuk tantangan dan hambatan dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak, Ibu, Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya Program Studi S1 Manajemen yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti.
2. Bapak Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE.MM selaku dosen pembimbing peneliti yang telah membimbing dan memberikan arahan dengan baik kepada peneliti selama menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak, Ibu, Kakak, Adik serta keluarga peneliti yang telah memberikan dukungan kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman peneliti yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada peneliti.

Jakarta, 21 September 2022

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
PENGESAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
2.1.1.2 Ruang Lingkup Manajemen SDM .....	10
2.1.1.3 Model Manajemen SDM .....	11
2.1.2 <i>Turnover Intention</i> .....	13
2.1.3 <i>Organizational Commitment</i> .....	16
2.1.4 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	19
2.1.5 Kepuasan Kerja .....	22

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	25
2.3 Model Penelitian .....	36
2.3.1 Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	37
2.3.2 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> .	37
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	38
2.3.4 Pengaruh <i>Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior</i> dan Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	38
2.4 Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	40
3.1.1 Definisi Operasional .....	40
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	41
3.2 Populasi dan Sampel .....	44
3.2.1 Populasi .....	44
3.2.2 Sampel .....	45
3.3 Pengumpulan Data .....	45
3.3.1 Jenis Data .....	45
3.3.2 Sumber Data .....	45
3.3.3 Pengumpulan Data .....	46
3.4 Teknik Analisis Data .....	47
3.4.1 Analisa Data Statistik Deskriptif .....	48
3.4.2 Analisa Data Statistik Inferensial .....	50
3.4.3 Uji Hipotesis .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>54</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	54
4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian .....	55
4.2.1 Karakteristik Responden .....	55
4.2.2 Analisis Data Deskriptif .....	57
4.2.2.3 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Turnover Intention</i>	59
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis .....	79

4.3.1 Uji <i>Measurement Model</i> (Outer Model) .....	79
4.3.2 Uji <i>Structural Model</i> (Inner Model) .....	86
4.4 Pembahasan .....	91
4.4.1 Pengaruh <i>Organizational Commitment</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	91
4.4.2 Pengaruh <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap <i>Turnover Intention</i> ..	92
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	94
4.4.4 Pengaruh <i>Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior</i> dan Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	95
4.5 Keterbatasan Penelitian .....	95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	97
5.1 Simpulan .....	97
5.2 Saran .....	98
DAFTAR PUSTAKA .....	100
RIWAYAT HIDUP .....	105
LAMPIRAN 1. KUESIONER .....	106
LAMPIRAN 2. DATA KUESIONER 37 RESPONDEN .....	110
LAMPIRAN 3. HASIL DATA DESKRIPSI RESPONDEN .....	115
LAMPIRAN 4. HASIL OUTPUT SMART PLS 4.0 .....	116
LAMPIRAN 5. BUKTI PENYEBARAN KUESIONER .....	131

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data <i>Turnover</i> Karyawan Tetap PT XYZ .....	4
Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. Pengukuran Variabel <i>Turnover Intention</i> .....	41
Tabel 4. Pengukuran Variabel <i>Organizational Commitment</i> .....	42
Tabel 5. Pengukuran Variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i> .....	42
Tabel 6. Pengukuran Variabel Kepuasan Kerja .....	43
Tabel 7. Skala Likert .....	43
Tabel 8. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	44
Tabel 9. Peringkat Jawaban Kuesioner .....	48
Tabel 10. Interpretasi Nilai Indeks .....	49
Tabel 11. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 12. Data Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 13. Data Responden Berdasarkan Asal Departemen .....	57
Tabel 14. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Indikator <i>Thinking of Quitting</i> .....	59
Tabel 15. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Indikator <i>Intention to Search for Alternatives</i> .....	60
Tabel 16. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Indikator <i>Intention to Quit</i> ..	62
Tabel 17. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Indikator Identifikasi .....	63
Tabel 18. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Indikator Keterlibatan .....	64
Tabel 19. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Indikator Loyalitas .....	65
Tabel 20. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Indikator <i>Altruism</i> (Kepedulian) .....	67
Tabel 21. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Indikator <i>Conscientiousness</i> (Kesadaran) .....	68
Tabel 22. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Indikator <i>Sportsmanship</i> (Sikap Sportif) .....	69
Tabel 23. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Indikator <i>Courtesy</i> (Kebaikan) .....	70
Tabel 24. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Indikator dan <i>Civic Virtue</i> (Kewarganegaraan) .....	71
Tabel 25. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Indikator Imbalan .....	72
Tabel 26. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Pekerjaan Itu Sendiri .....	73
Tabel 27. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Peluang Promosi .....	74
Tabel 28. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Supervisi .....	75
Tabel 29. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Rekan Kerja .....	76

Tabel 30. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Kondisi Pekerjaan .....	77
Tabel 31. Analisis Indeks Jawaban Responden Terkait Keamanan Pekerjaan .....	78
Tabel 32. Hasil Nilai <i>Outer Loadings</i> .....	81
Tabel 33. Hasil Nilai <i>Fornell-Larker Criteriation</i> .....	83
Tabel 34. Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	84
Tabel 35. Hasil Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	85
Tabel 36. Hasil Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	86
Tabel 37. Hasil Nilai R-Square .....	87
Tabel 38. Hasil Uji t-Statistik .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 2. Hasil <i>Outer Model</i> .....	80
Gambar 3. Hasil <i>Inner Model</i> .....	90

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner.....	106
Lampiran 2. Data Kuesioner 37 Responden.....	110
Lampiran 3. Hasil Data Deskripsi Responden.....	115
Lampiran 4. Hasil Output Smart PLS 4.0.....	116
Lampiran 5. Bukti Penyebaran Kuesioner.....	131