



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

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

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

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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

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

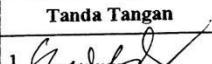
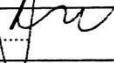
Nama : Aliyah Vistani Riboch

No.Pokok Mahasiswa : 1910111108

Program : Manajemen S.1

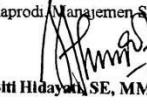
Dengan judul skripsi sebagai berikut :
Pengaruh Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Kasus Pada PT XYZ Tangerang Selatan)
Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus** / **Tidak Lulus ***

Pengaji

No	Dosen Pengaji	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. 

Jakarta, 20 Desember 2022

Mengesahkan
An. DEKAN
Kaprodi Manajemen S.1


Siti Hidayah, SE, MM.

Keterangan:
*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

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</i> , <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention	38
2.4 Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
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
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
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 Turnover Intention	59
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis	79

4.3.1 Uji <i>Measurement Model</i> (Outer Model)	79
4.3.2 Uji Structural Model (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</i> , <i>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