

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTIONS* CONCORDIA RESTO
SEBAGAI DESTINASI WISATA KOTA BANDUNG
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata



Disusun Oleh :

Dalfa Aulia Syirriah

1906262

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI KATERING
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* CONCORDIA RESTO SEBAGAI
DESTINASI WISATA KOTA BANDUNG**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I



Caria Ningsih, M.Si., Ph.D

NIP. 19800331.200812.2.002

Pembimbing II



Supriyono, S.Pd, M.Pd

NIP. 19820525.201012.1.005

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Industri Katering



Dr. Dewi Turgarini, SS., MM.Par

NIP. 19700320.200812.2.001

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI
TERHADAP *TURNOVER INTENTION* CONCORDIA RESTO SEBAGAI
DESTINASI WISATA KOTA BANDUNG**

Oleh
Dalfa Aulia Syirriah

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar
Sarjana Pariwisata di Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Dalfa Aulia Syirriah
Universitas Pendidikan Indonesia
2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau Sebagian, dengan dicetak
ulang, difoto kopi, dan cara lainnya tanpa izin penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR HAK CIPTA	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Pariwisata	10
2.2 Kepuasan Kerja	11
2.2.1 Definisi Kepuasan Kerja	11
2.2.2 Parameter Kepuasan Kerja.....	12
2.2.3 Teori-teori Kepuasan Kerja.....	14
2.2.4 Faktor-Faktor Pendorong Terciptanya Kepuasan Kerja	18
2.3 Komitmen Organisasi.....	21
2.3.1 Definisi Komitmen Organisasi.....	21
2.3.2 Faktor Penyebab Komitmen Organisasi.....	23
2.3.3 Dampak dari Komitmen Organisasi.....	25
2.4 <i>Turnover Intention</i>	25
2.4.1 Definisi <i>Turnover Intention</i>	25
2.4.2 Ciri-ciri <i>Turnover Intention</i>	27
2.4.3 Aspek-aspek <i>Turnover Intention</i>	27
2.5 Penelitian terdahulu.....	28
2.5 Kerangka Berpikir	34
2.6 Hipotesis.....	34

BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Desain Penelitian.....	36
3.1.1 Pendekatan Penelitian	36
3.1.2 Metode Penelitian.....	36
3.1.3 Operasional Variabel.....	37
3.1.4 Sumber Data.....	41
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.2 Partisipan.....	42
3.3 Populasi dan Sampel	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel.....	43
3.4 Instrumen Penelitian.....	43
3.4.1 Kuesioner	43
3.4.2 Skala.....	44
3.4.3 Uji Validitas	44
3.4.4 Uji Reliabilitas.....	47
3.5 Prosedur Penelitian.....	48
3.6 Analisis Data	48
3.6.1 Teknis Analisis deskriptif	48
3.6.2 Teknik analisis data verifikatif.....	49
3.6.3 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	50
3.6.4 Uji Asumsi Regresi	51
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	56
4.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan.....	56
4.1.2 Struktur Organisasi	56
4.2 Karakteristik Responden.....	58
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	60
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Bagian Kerja	61

4.3	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Kerja di Concordia Resto	61
4.3.1	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri	62
4.3.2	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Gaji	63
4.3.3	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kesempatan atau Promosi ..	65
4.3.4	Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Supervisor</i>	66
4.3.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Rekan Kerja	69
4.4	Tanggapan Terhadap Komitmen Organisasi di Concordia Resto	70
4.4.1	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Komitmen Afektif	71
4.4.2	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Komitmen Berkelanjutan ...	73
4.4.3	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Komitmen Normatif	75
4.5	Tanggapan Responden Terhadap Turnover Intention di Concordia Resto .	77
4.5.1	Hasil Tanggapan Terhadap Keinginan Keluar	78
4.5.2	Hasil Tanggapan Terhadap Mencari Pekerjaan Lebih Baik	80
4.5.3	Hasil Tanggapan Terhadap Keinginan Mengundurkan Diri	81
4.5.4	Hasil Tanggapan Terhadap Bertahan 3 Tahun Kedepan	83
4.5.5	Hasil Tanggapan Terhadap Keinginan Berhenti Bekerja	85
4.5.6	Hasil Tanggapan Terhadap Mencari Tempat Baru Tahun Depan	86
4.6	Uji Normalitas	88
4.7	Uji Heteroskedastisitas	89
4.8	Uji Multikolinearitas	90
4.9	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	91
4.9.1	Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi	92
4.10	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	93
4.11	Uji Parsial (t)	94
4.11	Pembahasan	95
4.11.1	Kepuasan Kerja di Concordia Resto	95
4.11.2	Komitmen Organisasi di Concordia Resto	99
4.11.3	Turnover Intention di Concordia Resto	102
4.11.4	Hasil Pengujian Hipotesis	107
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN		109
5.1	Simpulan	109
5.2	Implikasi	110

5.3	Saran	110
	DAFTAR PUSTAKA	112
	LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	<i>Turnover</i> Karyawan Concordia Resto	6
Tabel 1.2	Karakteristik Generasi Karyawan Concordia Resto	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2	Hasil Pengujian Validitas	45
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	58
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	60
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Bagian Kerja	61
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan Itu Sendiri	62
Tabel 4.7	Garis Kontinum Pekerjaan Itu Sendiri	63
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Gaji	64
Tabel 4.9	Garis Kontinum Gaji	65
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Kesempatan atau Promosi	65
Tabel 4.11	Garis Kontinum Kesempatan atau Promosi	66
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap <i>Supervisor</i>	68
Tabel 4.13	Garis Kontinum Supervisor.....	69
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Rekan Kerja	69
Tabel 4.15	Garis Kontinum Rekan Kerja.....	70
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Komitmen Afektif	71
Tabel 4.17	Garis Kontinum Komitmen Afektif	73
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Komitmen Berkelanjutan.....	73
Tabel 4.19	Garis Kontinum Komitmen Berkelanjutan	75
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap Komitmen Normatif	75
Tabel 4.21	Garis Kontinum Komitmen Normatif	77
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap Keinginan Keluar Untuk Gaji.....	78
Tabel 4.23	Garis Kontinum Keinginan Keluar	79
Tabel 4.24	Tanggapan Terhadap Mencari Pekerjaan yang Lebih Baik	80
Tabel 4.25	Garis Kontinum Keinginan Mencari Pekerjaan yang Lebih Baik	81
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Terhadap Keinginan Mengundurkan Diri....	82

Tabel 4.27	Garis Kontinum Keinginan Mengundurkan Diri	83
Tabel 4.28	Tanggapan Terhadap Bertahan Paling Tidak 3 Tahun Kedepan	83
Tabel 4.29	Garis Kontinum Bertahan Paling Tidak 3 Tahun Kedepan	85
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Terhadap Keinginan Berhenti Bekerja	85
Tabel 4.31	Garis Kontinum Keinginan Berhenti Bekerja	86
Tabel 4.32	Tanggapan Terhadap Keinginan Mencari Tempat Baru	87
Tabel 4.33	Garis Kontinum Keinginan Mencari Tempat Baru Tahun Depan	88
Tabel 4.34	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	89
Tabel 4.35	Hasil Uji Multikolinearitas.....	91
Tabel 4.36	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	91
Tabel 4.37	Hasil Uji Koefisien Determinasi	92
Tabel 4.38	Hasil Uji F.....	93
Tabel 4.39	Hasil Uji Parsial (t).....	94
Tabel 4.41	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Terhadap Kepuasan Kerja.....	95
Tabel 4.42	Garis Kontinum Kepuasan Kerja	99
Tabel 4.43	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Terhadap Komitmen Organisasi	100
Tabel 4.44	Garis Kontinum Komitmen Organisasi.....	102
Tabel 4.45	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Terhadap <i>Turnover Intention</i>	103
Tabel 4.46	Garis Kontinum <i>Turnover Intention</i>	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik <i>Turnover rates</i> berbagai industri secara global.....	3
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Concordia Resto	57
Gambar 4.2	Uji Heteroskedastisitas	90

ABSTRAK

Kepuasan kerja adalah kondisi emosional dari karyawan terhadap pekerjaan, mengenai apakah karyawan merasa senang atau tidak akan pekerjaannya. Sedangkan, komitmen organisasional adalah tingkat dimana karyawan merasa terikat dengan organisasi dan memiliki keinginan untuk terus terlibat secara aktif dalam kegiatan organisasi atau perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi mempengaruhi *turnover intention* di Concordia Resto. Variabel *independen* (X1) yaitu kepuasan kerja memiliki lima indikator yaitu, pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan atau promosi, *supervisor* dan rekan kerja. Kemudian, variabel *independen* (X2) yaitu komitmen organisasi memiliki tiga dimensi yang terdiri dari komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif. Sedangkan, variabel *dependen* (Y) yaitu *turnover intention* memiliki dimensi yang terdiri dari, keluar dari perusahaan untuk gaji yang lebih tinggi dengan kesempatan yang rendah, mencari pekerjaan yang lebih baik, terpikirkan keluar kerja, bertahan paling tidak tiga tahun kedepan, berhenti bekerja, dan mencari tempat baru tahun depan. Metode pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif verifikatif, dengan melibatkan 30 responden yang merupakan karyawan di Concordia Resto. Teknik yang digunakan untuk pengolahan data penelitian ini, menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji regresi linear berganda dengan uji F (simultan) dan uji t (parsial). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasional memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sedangkan secara parsial kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan berbanding terbalik dengan komitmen organisasi yang berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* di Concordia Resto.

Kata kunci: kepuasan kerja, komitmen organisasi, *turnover intention*, wisata, restoran

ABSTRACT

This study aimed to investigate the influence of job satisfaction and organizational commitment on turnover intentions at Concordia Resto. The independent variable (X1), job satisfaction, comprised five indicators: the nature of the job itself, salary, opportunities for promotions, supervisors, and co-workers. Additionally, the independent variable (X2), organizational commitment, consisted of three dimensions: affective commitment, continuance commitment, and normative commitment. Meanwhile, the dependent variable (Y), turnover intention, encompassed dimensions such as leaving the company for a higher salary with limited growth opportunities, seeking better job prospects, considering resignation, intending to stay for at least three years, quitting the current job, and actively looking for a new job within the next year. This research employed a quantitative-verification approach and involved 30 respondents who were employees at Concordia Resto. The data processing techniques encompassed validity and reliability assessments, tests for classical assumptions, and multiple linear regression analyses utilizing both the F-test (simultaneous) and t-test (partial). The findings of the study revealed that job satisfaction and organizational commitment had a negative and significant impact on turnover intentions. However, when examined individually, job satisfaction did not exhibit a significant inverse relationship with organizational commitment, which significantly affected turnover intentions at Concordia Resto.

Keywords: job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, tourism, restaurant

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, A., & Asim, M. (2019). Relationship Between Job Satisfaction And Turnover Intention. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(2), 163. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v9i2.14618>
- Alshmemri, M., Shahwan, L., & Maude, P. (2017). Herzberg's Two-Factor Theory. *Life Science Journal*, 14(5), 2–16. <https://doi.org/10.1007/BF02814464>
- Amah, E., Umoh, G. I., Amah, E., & Wokocha, I. H. (2014). Employee Benefits and Continuance Commitment in the Nigerian Manufacturing Industry Corporate culture and Organizational effectiveness. *Researchgate.Net*, 16(2), 69–74. https://www.researchgate.net/profile/Edwinah-Amah/publication/322640562_Employee_Benefits_and_Continuance_Commitment_in_the_Nigerian_Manufacturing_Industry/links/5a65dbda0f7e9b6b8fdcb4fb/Employee-Benefits-and-Continuance-Commitment-in-the-Nigerian-Manufac
- Amin, M. A. S., & Priansah, P. (2019). Marketing Communication Strategy To Improve Tourism Potential. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal) : Humanities and Social Sciences*, 2(4), 160–166. <https://doi.org/10.33258/birci.v2i4.575>
- Andika Rindi, dkk. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Persaingan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budimedan. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(1), 189–204. <https://journal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/513/485>
- Armin, S. Y. U. M. (2021). Role of Village Head's Leadership in Increasing Work Satisfaction of Apparatus of Mokupo Village, Karamat District, Buol Regency. *Journal of Humanities and Social Sciences Studies*, 3(9), 39–47. <https://doi.org/10.32996/jhsss.2021.3.9.5>
- Asmara, A. P. (2018). Pengaruh Turnover Intention terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Bedah Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(2),

123. <https://doi.org/10.20473/jaki.v5i2.2017.123-129>

- Aynalem, S., Birhanu, K., & Tesefay, S. (2016). Employment Opportunities and Challenges in Tourism and Hospitality Sectors. *Journal of Tourism & Hospitality*, 05(06). <https://doi.org/10.4172/2167-0269.1000257>
- Azaliney Binti Mohd Amin, F., Mohd Mokhtar, N., Adibah binti Ibrahim, F., Norazmi bin Nordin, M., Cawangan Negeri Sembilan Fakulti Pengurusan dan Perniagaan, M., & Teknologi MARA Pahang Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, U. (2021). A Review Of The Job Satisfaction Theory For Special Education Perspective. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(11), 5224–5228.
- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bakker, A. B. (2010). *Work Engagement*. New York: Psychology Press.
- Baumruk, R., & B, G. (2006). Why Managers are Crucial to Increasing Engagement. *Strategic HR Review*, 24-27.
- Brida, J. G. (2010). Literature review on the tourism-led-growth hypothesis.
- Buckingham M, C. C. (2005). *First, Break all the Rules*. Sidney: Great Britain.
- Deni, M., & Winarni, S. (2017). Pengaruh Pramuwisata dan Promosi Terhadap Kunjungan Wisatawan Kota Palembang. *Kunjungan Wisatawan Kota Palembang Vol.15 (1)*, 42.
- Dessler. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Human Reources Jilid*. Jakarta: Prenhalindo.
- Fauzia, N. K., & Marwansyah. (2020). Pengaruh Employee Engagement terhadap Turnover Intention Studi Kasus PT XYZ Bandung. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi Vol. 6, No. 1*, 34.
- Islamy, F. J. (2016). Pengaruh Komitmen Afekti, Komitmen Normatif dan Komitmen Berkelanjutan Terhadap Turnover Intention pada Dosen Tetap STIE INABA Bandung. *JURNAL INDONESIA MEMBANGUN Vol. 15, No. 2*, 165.
- M, M., & S, S. (2008). Keterikatan karyawan: upaya peningkatan kinerja organisasi. *The 2nd national Conference UKWMS*, 3-15.

- Macey, W. H., Schneider, B., K. M., B. S., & Young, &. (2009). *Employee Engagement Tools for Analysis, Practice, and Competitive Advantage*. Willey : Blackwell.
- Malhotra, N. K. (2020). *Marketing research : an applied orientation seventh edition*. United Kingdom : Pearson Education.
- Mangkunegara, A. A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pawesti, R., & Wikansar, R. (2016). PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP INTENSI TURNOVER. *Jurnal Ecopsy, Volume 3, Nomor 2*, 3.
- Perez, M. (2008). Turnover Intent. University of Zurich, Strategie- und Unternehmensökonomik.
- Rachmawati, M. (2013). Employee Engagement Sebagai Kunci Meningkatkan Kinerja Karyawan . *Among Makarti, Vol.6 No.12*, p.52-65.
- Realita, T. N. (2017). Membedah Peran Strategis Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Dana Ziswaf oleh Lembaga Amil Zakat. *Peningkatan Ketahanan Ekonomi Nasional Dalam Rangka Menghadapi Persaingan Global*, 437.
- Robbins, P. S. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). The drivers of employee engagement. *Institute of Employment Studies, Report 405*.
- Schaufeli, W. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout : A Two Sample, Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies, 3*, 71-92.
- Sidharta, N. &. (2015). Dampak Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention: Studi Empiris pada Karyawan bagian Operator di Salah Satu Perusahaan Garment di Cimahi. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 10.
- Simanunjak, M. (2013). *Analisis Pengaruh Keterlibatan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan (Studi Pada PT. Njonja Meneer Semarang)*. Semarang: Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.

- Simbolon, H. (2017). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kesiapan Menghadapi Perubahan Organisasi. *Psikodimensia*, Vol. 16; No. 2, 144.
- Utomo, B. S., Wibowo, S., & Soeparman, H. (2014). KAJIAN KRITIS DAMPAK PERKEMBANGAN PARIWISATA TERHADAP EKSISTENSI BUDAYA SUNDA DI KOTA BANDUNG. *Patanjala* Vol. 6 No. 3, 448.
- Wardhana, A. K. (2018). STRES KERJA: PENYEBAB, DAMPAK, DAN SOLUSINYA.