

## ABSTRAK

**Gina Awalia Zulfa Rosadi (0908598).** Hubungan Beban Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Intensi Berhenti Bekerja Karyawan *Contact Center* Garuda Indonesia di Area Bandung. Skripsi, Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia

Keinginan karyawan untuk berhenti bekerja dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah kepuasan kerja dan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan bertujuan untuk: 1) Mengetahui gambaran umum tentang beban kerja, kepuasan kerja, dan intensi berhenti bekerja karyawan *contact center* Garuda Indonesia; 2) Mengetahui hubungan beban kerja dengan intensi berhenti bekerja; 3) Mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan intensi berhenti bekerja; dan 4) Mengetahui hubungan beban kerja dan kepuasan kerja dengan intensi berhenti bekerja. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket berdasarkan pada teori NASA-TLX untuk beban kerja, teori Robbins untuk kepuasan kerja, dan teori Mobley untuk intensi berhenti bekerja. Metode sampling yang digunakan adalah metode *Simple random sampling* yaitu memilih secara acak dari seluruh karyawan *contact center* Garuda Indonesia. Data yang diperoleh dari penelitian ini berupa data *non-parametric*, sehingga uji korelasi menggunakan uji *Spearman-Rho*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja, kepuasan kerja, dan intensi berhenti bekerja karyawan *contact center* Garuda Indonesia berada pada kategori sedang. Hubungan beban kerja dengan intensi berhenti bekerja memiliki koefisien korelasi sebesar 0,204 dan hubungan kepuasan kerja dengan intensi berhenti bekerja memiliki koefisien korelasi sebesar -0,550. Beban kerja memiliki kontribusi sebesar 4,16% dan kepuasan kerja memiliki kontribusi sebesar 30,25% terhadap Intensi berhenti bekerja. Selain itu diperoleh nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,022 dan 0,00 yang menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel tersebut dapat berlaku untuk seluruh populasi.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Intensi berhenti Bekerja

Gina Awalia Zulfa Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja  
Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## ABSTRACT

**Gina Awalia Zulfa Rosadi (0908598).** Correlation Between Workload And Job Satisfaction With Turnover Intention At Garuda Indonesian Contact Center Employee. Thesis, Majoring Psychology Faculty of Science Education Indonesia University of Education.

The intention of employee to resign from they company is influenced by several factors such as job satisfaction and workload of employees. The Purpose of the research are: 1) knowing the general overview of workload, job satisfaction, and turnover intension; 2) knowing the correlation between workload with turnover intention; 3) knowing the correlation between job satisfaction with turnover intention; and 4) knowing the correlation between workload and job satisfaction with turnover intention. The Instrument which is applied in this research is questioner based on NASA-TLX's theory for workload, Robbins's theory for job satisfaction, and Mobley's theory for turnover intention. Sampling method which is used is sample random sampling method. Data non parametric is a result from this research which has been gained, so the correlation test used spearman-rho correlation test. The result of this research presents the workload, the job satisfaction, and the turnover intension of Garuda's Indonesia contact center in average categories. The correlation between workload and turnover intention has coefficient correlation about 0.204 and correlation of job satisfaction and turnover intention has coefficient correlation about -0.550. the workload has contribution about 4.16% and the job satisfaction has contribution about 30.25% towards turnover intention, and then, as a result the significant value in each variable is about 0.022 and 0.00 which is present the correlation of both variable are being valid for whole population.

Keyword: workload, job satisfaction, turnover intention

**Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014**

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja  
Karyawan Contact Center Garuda Indonesia  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu*

**Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014**

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja  
Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)