

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada PT Bank OCBC NISP Tbk Area Jakarta Pusat

Arief Rachman Hakim

ariefrachmanhakim87@gmail.com

R. Joko Sugiharjo

raden.jokosugiharjo@gmail.com

Universitas Mercu Buana

ABSTRACT

This study to determine the effect of Job Satisfaction and Job Stress on Turnover Intention. The object of this research is PT Bank OCBC NISP Tbk Central Jakarta Area. This research is a causal associative research using quantitative approach done to 86 respondents. This study explains the influence and influence of the variables to be studied, using multiple linear regression analysis method. From the results of this study showed that the variable of Job Satisfaction Not Significant To Turnover Intention. While the variable of Work Stress has significant effect to Turnover Intention.

Keywords : Organizational Culture, Training Program, Compensation, Employee Loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Job Satisfaction dan Job Stress terhadap Turnover Intention. Objek penelitian ini adalah PT Bank OCBC NISP Tbk Wilayah Jakarta Pusat. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan terhadap 86 responden. Penelitian ini menjelaskan pengaruh dan pengaruh variabel yang akan diteliti, dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Kerja Tidak Signifikan Terhadap Inti Turnover. Sedangkan variabel Work Stress berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention.

Kata kunci: Budaya Organisasi, Program Pelatihan, Kompensasi, Loyalitas Karyawan

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional (Mathis dan Jackson, 2006). Perusahaan yang sukses terbentuk dari karyawan yang berjuang tidak hanya dengan tenaga, pikiran maupun sarana yang mumpuni, tetapi juga berjuang dengan sepenuh hati. Salah satu upaya Bank OCBC NISP untuk membangun suatu hubungan yang erat dan bersinergi dengan karyawannya adalah dengan program *Employee Engagement Survey (EES)*.

Program *Employee Engagement Survey (EES)* merupakan salah satu bentuk kepedulian perusahaan terhadap karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan keterikatan (*engagement*) antara karyawan dengan perusahaan. Namun, program *EES* dinilai kurang efektif dikarenakan masih cukup tingginya tingkat *turnover* karyawan di Bank OCBC NISP, untuk tingkat *turnover* karyawan masih tergolong cukup tinggi karena idealnya besaran *turnover* di industri perbankan hanya sebesar 5%. Tingkat *turnover* tertinggi pada sektor perbankan ditempati oleh bagian pemasaran (*marketing*) dan bagian *frontliner* yang bertugas memberikan pelayanan (*service*) serta melakukan kegiatan operasional bank di kantor-kantor cabang. Setiap posisi memegang fungsi dan tanggung jawab masing-masing yang saling berhubungan satu dan lainnya. Karena itulah *frontliner* dalam satu kantor cabang harus saling berkoordinasi dan bersinergi dengan baik satu sama lain. Karena apabila satu orang tidak melakukan pekerjaannya dengan baik maka akan berpengaruh terhadap *frontliner* lain di cabang tersebut. Hal ini dikarenakan kedua bagian ini banyak diminati dan dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan perbankan sehingga banyak karyawan pada bagian ini yang dengan mudah memutuskan untuk mengundurkan diri dan bergabung dengan perusahaan yang lain.

Sehubungan dengan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap *Turn over intention* ?
2. Apakah terdapat pengaruh Stres kerja terhadap *Turn over intention* ?

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staff, penggerakan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi Wilson Bangun (2012).

Turnover Intention

Menurut Mathis dan Jackson (2011) mengemukakan *turnover intention* itu adalah suatu proses ketika karyawan meninggalkan suatu organisasi dan meninggalkan suatu posisi pekerjaan dan dimana posisi tersebut harus digantikan oleh orang lain. Tingkat *turnover* yang tinggi mengindikasikan bahwa karyawan tidak mempunyai keterikatan yang erat dengan perusahaan tempatnya bekerja, dan juga karyawan tidak betah bekerja diperusahaan tersebut. *Turnover* yang tinggi dapat berdampak buruk bagi organisasi seperti menciptakan ketidak stabilan dan ketidak pastian terhadap kondisi tenaga kerja yang ada serta tingginya biaya pengelolaan SDM seperti biaya pelatihan yang sudah dilakukan pada karyawan sampai dengan biaya rekrutmen dan pelatihan kembali (Sartika 2014).

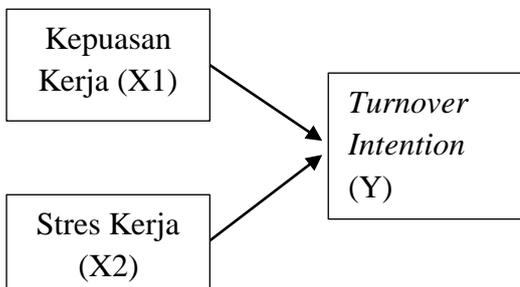
Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan yang positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negatif (Robbins dan Judge, 2015). Wilson Bangun (2012) menyatakan bahwa dengan kepuasan kerjaseorang pegawai dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidakmenyenangkan untuk dikerjakan. Sementara menurut Malayu S.P Hasibuan (2013), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Stres Kerja

Mangkunegara (2013) mengemukakan bahwa stres kerja sebagai perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari Sympton antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Menurut Robbins dan Judge (2011), yaitu stres kerja adalah suatu kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yangterkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting.

Model Penelitian



Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan kerangka penelitian yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis yang diajukan dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis1: Kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif secara signifikan terhadap *Turnover Intention* pada *frontliner* Bank OCBC NISP.

Hipotesis 2: Stress Kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* pada *frontliner* Bank OCBC NISP.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan penelitian kausal untuk menguji Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* pada *frontliner* PT Bank OCBC NISP Tbk Area Jakarta Pusat Dan dalam penelitian ini

menggunakan metode penelitian kuantitatif. Alat yang digunakan untuk melakukan analisis data kuantitatif penelitian ini adalah statistik deskriptif berkenaan dengan bagaimana data dapat digambarkan atau disimpulkan baik secara numerik, yaitu menghitung rata-rata dan deviasi standar atau secara grafis dalam bentuk tabel atau grafik untuk mendapatkan gambaran sekilas mengenai data tersebut sehingga lebih mudah dibaca dan bermakna. Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2013). Dari pengertian populasi diatas dapat disimpulkan bahwa populasi adalah unit yang menjadi target penelitian yang ditetapkan oleh peneliti. Populasi yang digunakan adalah karyawan/karyawati Bank OCBC NISP sebanyak 22 kantor cabang pada area Jakarta Pusat. Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2013). Sampel adalah bagian yang diambil dari populasi sehingga apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan diberlakukan juga untuk populasi.

Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)} \text{ atau}$$

$$n = \frac{109}{(1 + 109 \times 0,05^2)}$$

$$= 85,65 = 86$$

Dimana:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

1. Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah item – item yang ada di dalam kuesioner mampu mengukur perubahan yang didapatkan dalam penelitian ini. Maksudnya untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner dilihat jika pertanyaan dalam kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Dengan metode *Cronbach's Alpha*

Uji Asumsi Klasik

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Uji multikoleniaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen. Berdasarkan hasil pengujian multikoleniaritas dalam penelitian ini dapat terlihat pada tabel dibawah ini

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Toleranc	VIF
e			
1	Kepuasan kerja	0,968	1,033
	Stres Kerja	0,968	1,033

a. Dependent Variable: *Turnover Intention*

Nilai *tolerance* masing-masingvariabel lebih besar dari 10 persen (0,1). Hasil perhitungan VIF jugamenunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 10. Jadi dapatdisimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independent dalam modelregresi tersebut. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik *Scatterplot*. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas, (Ghozali, 2011).

1. Uji Goodness of Fit

a) Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi linier digunakan untuk mengetahui pengaruh variable bebas dengan variabel terikat. Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih, regresinya disebut regresi berganda.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
		1	(Constant)	0,477	1,085	
	Kepuasan Kerja	0,200	0,243	0,087	0,824	0,412
	Stres Kerja	0,427	0,136	0,311	3,144	0,002

a. Dependent Variable: *Loyalitas Karyawan*

Maka persamaan regresi linear berganda secara sistematis sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

$$Y = 0,477 + 0,200X_1 + 0,427X_2 + e$$

1. Koefisien Konstanta (α)

Nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen. Bila variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel *Turnover Intention* akan naik atau terpenuhi.

2. Koefisien bX_1 : Kepuasan Kerja

Merupakan nilai koefisien regresi variabel kepuasan kerja terhadap variabel *turnover intention*, artinya jika kepuasan kerja mengalami kenaikan satu satuan maka *turnover intention* akan mengalami peningkatan sebesar 0,200 atau 20%.

3. Koefisien bX_2 : Stres Kerja

Merupakan nilai koefisien regresi variabel stress kerja terhadap variabel *turnover intention*, artinya jika stress kerja mengalami kenaikan satu satuan maka *turnover intention* akan mengalami peningkatan sebesar 0,427 atau 42%.

b) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

sebesar 0,086 yang artinya hanya 8,6% *Turnover Intention* dapat dijelaskan oleh variabel Kepuasan Kerja dan Stres Kerja; sedangkan 92,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji korelasi menunjukkan angka 0,327 yang artinya memiliki tingkat hubungan dalam kategori “Rendah” karena berada pada interval 0,20-0,399.

c) Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk menguji signifikansi simultan (uji F) dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang digunakan dalam model regresi mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Besarnya kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat dapat dilihat dari F hitung yang nilainya lebih kecil daripada F tabel.

Dapat diketahui nilai f-hitung sebesar 4,979 lebih besar dari nilai f-tabel 3,107 dan nilai signifikansi sebesar 0,009 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa Kepuasan Kerja dan Stres Kerja secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap *Turnover Intention*.

d) Uji Parsial (Uji-t)

Pengujian regresi secara parsial (uji t) berguna untuk menguji pengaruh dari masing – masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dengan membandingkan nilai probabilitas (*p-value*) dari masing – masing variabel dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05. Jika *p-value* lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel – variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh signifikansi terhadap variabel dependen).

Uji Hipotesis Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil perhitungan terlihat bahwa nilai t-hitung pada variabel Kepuasan Kerja (X_1) bernilai positif sebesar 0,824 lebih kecil dari nilai t-tabel sebesar 1,989 dan nilai signifikansi dari variabel Kepuasan Kerjasebesar 0,412 atau lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan kata lain secara parsial Kepuasan Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention*.

Uji Hipotesis Pengaruh Stres Kerja Transaksional terhadap *Turnover Intention*

Berdasarkan hasil perhitungan dapat dilihat nilai t-hitung dari variabel Stres Kerja (X_2) adalah positif sebesar 3,144 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,989 dan nilai signifikansinya sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Stres Kerja memiliki pengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention*.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial (individu) semua variabel bebas (Independen) yaitu variabel Kepuasan Kerja (X_1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention*(Y), Variabel Stres Kerja (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* (Y). Berikut penjelasan dari masing-masing pengaruh dan tidak berpengaruh variabel dijelaskan sebagai berikut:

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Hasil pengujian hipotesis (H_1) telah dilihat tidak berpengaruh secara signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar 0,824 lebih kecil dengan t tabel sebesar 1,989 dengan signifikansi hasil sebesar 0.412 tersebut > 0.05 dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak.

Pengujian ini secara statistic membuktikan bahwa Kepuasan Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention*. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja yang ada dilingkungan oleh PT Bank OCBC NISP Tbk Area Jakarta Pusat tidak baik karena kepuasan kerja yang ada tidak berpengaruh signifikan terhadap penurunan turnover intention di perusahaan.

Pengaruh Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*

Hasil pengujian hipotesis (H_2) telah dilihat ada pengaruh secara signifikan antara Stres Kerjaterhadap *Turnover Intention*. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t hitung sebesar 3,144 dengan signifikansi hasil sebesar 0,002 tersebut < 0.05 dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa Stres Kerja kembali berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention*. Hal ini menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh padapeningkatan *Turnover Intention* di perusahaan.

PENUTUP

Dari data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner maka dilakukan pengujian validitas untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Dan dilakukan pengujian reabilitas untuk mengetahui bahwa jawaban responden terhadap pernyataan konsisten. Hasil dari uji validitas dan reabilitas menunjukkan bahwa hampir semua pernyataan dalam setiap variabel valid dan reliabel. Dalam Uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas menunjukkan bahwa dalam model regresi tidak ditemukan adanya multikolinieritas dan tidak terjadi heteroskedastisitas serta memiliki distribusi normal.

Simpulan

1. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan tidak ada berpengaruh signifikan antara Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*.
2. Hasil pengujian hipotesis telah membuktikan terdapat pengaruh secara signifikan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention*.

Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian di PT Bank OCBC NISP Tbk Area Jakarta Pusat terlihat bahwa kepuasan kerja karyawannya tidak berpengaruh dalam menurunkan *turnover intention* di PT Bank OCBC NISP Area Jakarta Pusat. Dikarenakan karyawan belum merasa puas dengan besarnya gaji yang mereka terima, sehingga ada baiknya perusahaan mempertimbangkan besarnya gaji karyawannya.
2. Stres kerja yang berpengaruh meningkatkan *turnover intention* karyawan di PT Bank OCBC NISP Area Jakarta Pusat mengidentifikasi, jika hal ini tidak diberi solusi akan menyebabkan tingginya *turnover* yang dapat mengakibatkan besarnya biaya rekrutmen, berdasarkan tanggapan dari responden yang mengeluhkan kejenuhan selama bekerja maka ada baiknya perusahaan memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawannya. Sehingga mereka mempunyai keahlian yang lebih baik lagi dan siap untuk di *rolling* dengan tugas yang lain dengan demikian mereka tidak merasa jenuh dan ada harapan untuk dapat meningkatkan karirnya selama mereka bekerja di PT Bank OCBC NISP Tbk Area Jakarta Pusat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Fuad. 2012. Hubungan Kohevititas Kelompok Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan. *Journal of Social and Industrial Psychology*. 1(2), pp: 5258.
- Ardana, I Komang, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Ayu, K. 2016. Pengaruh Stres kerja Terhadap *Turnover Intention* yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Agen AJB BUMIPUTERA 1912 Cabang Renon DENPASAR. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 2, 2016: 762-789.
- Azri, Brikend. 2011. Job Satisfaction: A Literature Review. *Journal of Management Research and Praticice*. 3 (4), pp: 77-86.
- Bangun, Wilson, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Chia, Ju-Lu, et al. 2013. Effects of Emotional Labor and Jobs Satisfaction on Organizational Citizenship Behavior: A Case Study on Business Hotel Chains. *International Journal of Organizational Innovation*, 5(4), 165-176.
- Edy Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Kencana Prenada Media Group 2014.
- Gabriela, Moehammad, dan Ika. 2015. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* (Studi Pada Karyawan Departemen Dunia Fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 20 No 1*
- Handoko, Hani. (2012). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hermitha. 2011. Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Semen Tonasa (PERSERO) pangkep. Skripsi. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Issa, Dua'a Abdul Rahim Mohammad. Fais Ahmad, dkk. 2013. "Job Satisfaction and Turnover Intention Based on Sales Person Standpoint". Dalam *Middle-93East Journal of Scientific Research*, Volume 14 No. 4 Hal. 525-531 Malaysia: IDOSI Publications.
- Kardam, Bhajan Lal dan Santosh Rangnekar. 2012. Job Satisfaction: Investigating The Role of Experience & Education. *International Refereed Research Journal*, 3; pp: 16-22.
- Klassen, Robert M. 2011. The Occupationally Commitmen't and Intentioned to Quit Of Praticing and Pre-service Teachers: Influence of Self-Efficacy, Job stres, and Teaching Context. *Contemporary Educational Psychology*. 36 (2), pp: 114-129.
- Mahdi, Ahmad F., Mohamad Zaid M. Z., Mohd Roslan M. N., Ahmad Asmidi S., and Abang Sulaiman A. N. 2012. The Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention. *America Journal of Applied Sciences*, 9(9), pp: 1518-1526.
- Malayu S.P Hasibuan . (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu . 2013. *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Nurlaila, Rindi S. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja Stres Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Turnover Intention* (pada Hotel Ibis Yogyakarta)
- Rizwan, Muhammad. 2014. Preceding to employee satisfaction and turnover intention. *International Journal Of Human Resource Studies*, 4 (3); pp: 87-106.
- Richard L. Hughes, Robert C. Ginnett, and Gordon J. Curphy. 2012. *Leadership, Enhancing the Lessons of Experience*, Alih Bahasa: Putri Izzati. Jakarta: Salemba Humanika

- Robbins, S.P. (2011). *Organizational Behavior*. Penerbit Salemba Empat, edisi12, Buku 2.
- Sartika, Dwi. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Keinginan Keluar Karyawan dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus di CV. Putra Tama Jaya). *Management Analysis Journal*, 3(2), pp: 1-11.
- Setiyana, V.Y. (2013). *Forgiveness* dan Stres Kerja terhadap Perawat. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan Universitas Muhammadiyah*, Vol. 01, No.2
- Sugiyono.(2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Wulandari, Astri. 2011. Pengaruh Employer Brand terhadap Intensi Voluntary Turnover Karyawan dengan Mediasi dari Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Studi Kasus: PT. Asuransi Jiwa XYZ. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*, h: 1-25.