

Pengaruh Stres, Kepuasan, dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember

The Influence of Stress, Satisfaction, and Organizational Commitment on Turnover Intention at Employees of Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember

Yusi Swastika, Purnamie Titisari, Ema Desia Prajitiasari
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: yusiswastika@gmail.com

Abstrak

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember dengan jumlah observasi sebanyak 97 karyawan. Penelitian ini termasuk jenis penelitian *explanatory research*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa stres kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember, kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember, komitmen organisasional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember, serta stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember

Kata Kunci: Stres kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasional, *turnover intention*.

Abstract

Generally this research aims to analyze the influence of job stress, job satisfaction, and organizational commitment on turnover intention at employees of Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember. Respondents in this research are all employees of Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember with the number of observations as many as 97 employees. This research includes in explanatory research. Data analysis method used is multiple regression linear analysis using SPSS. Based on multiple regression linear analysis, the result shows that job stress has a significant influence partially on turnover intention at employees of Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember, job satisfaction has a significant influence partially on turnover intention at employees of Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember, organizational commitment has a significant influence partially on turnover intention at employees of Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember, then job stress, job satisfaction, and organizational commitment have significant influences simultaneously on turnover intention at employees of Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember.

Keywords: Job stress, job satisfaction, organizational commitment, turnover intention.

Pendahuluan

Kebutuhan yang cenderung meningkat memberi peluang kepada para pelaku bisnis untuk menciptakan usaha. Setiap usaha yang terbentuk tidak terlepas dari faktor produksi terutama SDM. SDM berkaitan dengan masalah ketenagakerjaan. Masalah ketenagakerjaan merupakan masalah yang banyak dialami oleh perusahaan terutama dalam menjaga masa eksistensi karyawan. Meningkatnya bisnis di sebagian besar perusahaan yang tidak diimbangi dengan kebijakan-kebijakan yang mendukung justru akan diikuti dengan tingginya tingkat *turnover intention*.

Kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh perusahaan untuk menghadapi persaingan yang ketat harus sesuai dengan harapan karyawan agar karyawan tetap memberikan *performance* yang baik. Berbagai penelitian Gilmer (1961) (dalam Novliadi, 2007) menunjukkan bahwa pekerja yang

memiliki sikap kerja positif akan menampakkan produktivitas yang lebih tinggi daripada yang sikap kerjanya negatif. Pekerja yang memiliki sikap positif terhadap pekerjaan akan lebih rendah absensi dan pengunduran dirinya. *Turnover intention* dapat dikaitkan dengan beberapa elemen penting misalnya stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional.

Stres kerja berkaitan dengan bagaimana upaya perusahaan dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif. Suasana yang kondusif tentu akan mempengaruhi kinerja dari karyawan yang juga akan berdampak pada produktivitas. Selain itu, stres kerja juga berkaitan dengan bagaimana karyawan secara bersama-sama mengelola diri dengan baik untuk menghindari dampak stres kerja secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil wawancara kepada beberapa karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember, masalah dalam keluarga dapat mempengaruhi kinerja karena dapat

merusak konsentrasi mereka. Stres kerja juga dapat disebabkan oleh beban kerja yang tidak diimbangi dengan pemberian waktu yang cukup. Hal tersebut tampak terutama pada karyawan bagian *frontliner* yang juga merangkap sebagai *administrator*. Tidak dapat dipungkiri bahwa perbedaan nilai antara karyawan yang satu dengan yang lain akan memicu terjadinya konflik. Adanya ketidaksesuaian antara pola pikir juga memberi dampak terhadap hubungan rekan kerja. Contoh perselisihan yang kerap kali terjadi adalah perbedaan jumlah stok produk yang tersedia antara bagian gudang dengan bagian *administrator* pada saat penghitungan. Selain itu, perasaan jenuh terhadap pekerjaan turut menjadi pemicu terjadinya stres kerja.

Setiap perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi. Kepuasan kerja harus diciptakan agar moral kerja dan dedikasi karyawan semakin meningkat. Kepuasan kerja dapat membuat karyawan untuk lebih mengutamakan pekerjaan daripada hal lainnya, menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, dan memberikan hasil yang baik pula. Sedangkan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah cenderung enggan melakukan pekerjaannya dan memiliki kemungkinan yang tinggi untuk mangkir dari perusahaan. Luthans (2006) mengemukakan bahwa terjadinya dimeni kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, pengawasan, dan rekan kerja. Karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember yang memiliki kesesuaian antara tugas-tugas pekerjaan dengan kemampuan, gaji yang sesuai dengan harapan, memiliki kesempatan promosi yang adil, mendapat perlakuan yang baik dari atasan, dan memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja cenderung memiliki kepuasan kerja yang tinggi. Sebaliknya, karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember yang tidak memiliki tingkat kepuasan yang tinggi apabila dilihat dari kelima dimensi tersebut cenderung enggan dalam melakukan pekerjaannya dengan baik.

Eksistensi perusahaan tidak lepas dari komitmen karyawan. Mowday et al. (1982) mengemukakan bahwa komitmen organisasional sering didefinisikan sebagai keinginan untuk tetap sebagai anggota, keinginan berusaha keras, penerapan nilai organisasi, dan penerimaan tujuan organisasi. Hal tersebut juga diterapkan pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa semua yang terjadi di dalam perusahaan cenderung mempengaruhi kondisi perusahaan di masa yang akan datang. Dalam konteks ini adalah masalah *turnover intention*. Hinkin dan Tracey (2000) (dalam Nayaputera, 2011) menyatakan bahwa tinggi tingkat intensi *turnover* telah menjadi masalah serius bagi perusahaan, bahkan beberapa perusahaan mengalami frustrasi ketika mengetahui proses rekrutmen yang telah berhasil menjangkau staf yang direkrut tersebut telah memilih pekerjaan di perusahaan lain.

Berdasarkan pemaparan tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan apakah stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember? Apakah stres kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distribution

Center Kabupaten Jember? Apakah kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember? Apakah komitmen organisasional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember?

Metode Penelitian

Rancangan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, karakteristik masalah yang diteliti dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai penelitian *explanatory research* yaitu penelitian untuk menguji hubungan atau pengaruh antar variabel yang dihipotesiskan. Pada penelitian ini jelas ada hipotesis yang akan diuji kebenarannya.

Jenis dan Sumber Data

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran angket yang berisi kuesioner kepada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember yang dijadikan sebagai sampel penelitian.

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari sumber utama penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai pendukung data primer. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur dan informasi tentang beberapa hal yang berkaitan dengan objek penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah karyawan di Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember. Sampel diambil dari keseluruhan jumlah populasi, yaitu 97 orang. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini termasuk dalam penelitian populasi (sensus).

Metode Analisis Data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan software SPSS. Menurut Indiarjo dan Supomo (2002: 211), analisis regresi linear berganda umumnya digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Model analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian dapat diuraikan dalam persamaan berikut ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

dimana:

a = konstanta

b_1, b_2, b_3 = koefisien regresi

X_1 = variabel stres kerja

X_2 = variabel kepuasan kerja

X_3 = variabel komitmen organisasional

Y = variabel *turnover intention*

e = kesalahan (*error*)

Hasil Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember digunakan perhitungan analisis regresi linear berganda dengan *software* SPSS 17.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien regresi linear berganda, maka model dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan berikut:

$$Y = 14,473 + 0,250 X_1 + (-0,284 X_2) + (-0,309 X_3) + e$$

Untuk mengetahui uji dari hipotesis dari pengaruh variabel stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember secara simultan dan parsial digunakan uji F dan uji t. Hasil penghitungan uji F dan uji t dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1 Uji F

Model	F	Sig.
Regression	18,700	0,000

Sumber: Data Diolah 2014

Uji F menunjukkan bahwa angka probabilitas lebih kecil dari nilai 0,05 (5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan menunjukkan adanya pengaruh secara simultan antara stres kerja (X1), kepuasan kerja (X2), dan komitmen organisasional (X3) terhadap *turnover intention* (Y).

Tabel 2 Uji t

Variabel	t	Sig.
Stres Kerja	2,973	0,004
Kepuasan Kerja	-2,813	0,006
Komitmen Organisasional	-3,135	0,002

Sumber: Data Diolah 2014

Uji t menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 (5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan menunjukkan adanya pengaruh secara parsial antara stres kerja (X1), kepuasan kerja (X2), dan komitmen organisasional (X3) terhadap *turnover intention* (Y).

Pembahasan

Pengaruh Stres Kerja terhadap Turnover Intention

Berdasarkan hasil penelitian, stres kerja mempunyai pengaruh positif terhadap *turnover intention* yang ditunjukkan oleh nilai koefisien 0,250. Setiap kenaikan stres kerja sebesar 1%, maka *turnover intention* akan meningkat sebesar 0,250 atau 25%. Nilai signifikan pada stres kerja sebesar 0,004. Nilai ini lebih kecil dari nilai signifikansi yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi untuk stres kerja berpengaruh

signifikan terhadap *turnover intention*. Hal tersebut mendefinisikan bahwa stres kerja dapat menyebabkan terjadinya keinginan untuk meninggalkan organisasi.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember, maka semakin tinggi tingkat *turnover intention*. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa masalah yang terjadi dalam keluarga (*stressor* ekstraorganisasi), beban kerja dan waktu yang diterima (*stressor* organisasi), konflik atau perselisihan dalam perusahaan (*stressor* kelompok), dan konflik atau perselisihan dalam diri sendiri (*stressor* individual) menimbulkan beban kerja tersendiri bagi karyawan serta menimbulkan stres kerja yang cukup tinggi dan berdampak pada keinginannya meninggalkan organisasi.

Masalah yang terjadi dalam keluarga (*stressor* ekstraorganisasi) dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Meskipun penyebab stres bukan dari lingkup organisasi, tetapi masalah keluarga memberikan beban tersendiri, sehingga karyawan merasa terhambat dalam melaksanakan pekerjaannya. Penyebab stres yang lain adalah *stressor* organisasi. *Stressor* organisasi dapat menciptakan stres kerja bagi karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember. Contoh dari *stressor* organisasi adalah beban kerja dan waktu yang diberikan pihak perusahaan dalam melaksanakan pekerjaannya. Beban kerja yang berlebihan dapat membuat karyawan mengalami stres kerja. Selain itu, *stressor* kelompok dapat menciptakan stres kerja bagi karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember. Contoh dari *stressor* kelompok adalah konflik atau perselisihan dalam perusahaan. Konflik terjadi ketika ada perbedaan nilai yang diterima. *Stressor* individual juga merupakan penyebab stres yang terjadi dalam diri karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember. Contohnya adalah rasa jenuh yang dialami terhadap pekerjaan. Rasa jenuh yang semakin meningkat akan memicu stres bagi karyawan. Pada akhirnya karyawan cenderung enggan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan kerja memberikan pengaruh negatif terhadap *turnover intention* yang ditunjukkan oleh nilai koefisien -0,284. Setiap kenaikan kepuasan kerja sebesar 1%, maka *turnover intention* akan menurun sebesar 0,284 atau 28,4%. Nilai signifikan pada kepuasan kerja sebesar 0,006. Nilai ini lebih kecil dari nilai signifikansi yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi untuk kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember, maka semakin rendah tingkat *turnover intention*. Adanya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa karakteristik dari pekerjaan itu sendiri, gaji yang cukup dan mampu mencukupi kebutuhan ekonomi, promosi yang berlaku bagi semua karyawan, sikap dan pengawasan yang diterapkan oleh *supervisor*, dan sikap yang dimiliki antar karyawan yang mendukung kelancaran kerja dapat menumbuhkan kepuasan tersendiri bagi karyawan dan

mampu menekan keinginan untuk meninggalkan organisasi pada diri karyawan.

Karakteristik pekerjaan yang diterima oleh karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember dapat memicu kepuasan kerja. Pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan karyawan akan mempermudah karyawan dalam menyelesaikannya, sedangkan pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan akan membuat karyawan terhambat sehingga akan tercipta ketidakpuasan kerja yang dikhawatirkan dapat memicu terjadinya *turnover*. Sikap yang diterapkan oleh penyelia juga akan mempengaruhi kepuasan kerja bagi karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember. Karyawan yang diberi kebebasan dalam membuat keputusan cenderung akan memperoleh kepuasan kerja. Kebebasan di sini adalah dalam arti kebebasan dalam membuat keputusan kerja yang bertanggung jawab. Secara umum, gaji cenderung mempengaruhi kepuasan kerja. Begitu juga yang dialami oleh karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember. Gaji yang sesuai akan mendorong karyawan untuk lebih giat dan meningkatkan kinerjanya yang nantinya akan memicu kepuasan kerja bagi karyawan. Sedangkan gaji yang tidak sesuai akan membuat karyawan merasa kurang memperoleh timbal balik yang sepadan dari perusahaan. Karyawan yang memiliki prestasi kerja layak untuk memperoleh promosi jabatan. Promosi jabatan yang diterapkan pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember juga dapat memicu terjadinya kepuasan kerja. Namun, promosi yang dilakukan harus dilakukan secara adil. Artinya bahwa promosi jabatan diberikan kepada karyawan atas dasar prestasi yang telah diberikan kepada perusahaan. Hal tersebut dapat mendorong karyawan untuk berlomba-lomba dalam meningkatkan kinerjanya. Semakin baik tingkat kinerja karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja. Selain itu, sikap saling peduli yang terjadi antar karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember mendukung karyawan untuk bekerja secara maksimal. Sikap saling peduli menggambarkan bahwa perusahaan memiliki suasana yang kondusif. Suasana yang kondusif mendukung karyawan untuk bekerja secara maksimal sehingga mampu mencapai kepuasan kerja.

Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention

Berdasarkan hasil penelitian, komitmen organisasional memberikan pengaruh negatif terhadap terhadap *turnover intention* yang ditunjukkan oleh nilai koefisien $-0,309$. Setiap kenaikan komitmen organisasional sebesar 1%, maka *turnover intention* akan menurun sebesar 0,309 atau 30,9%. Nilai signifikan pada komitmen organisasional sebesar 0,002. Nilai ini lebih kecil dari nilai signifikansi yang telah ditentukan sebesar 5% (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi untuk komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh tersebut mengindikasikan keinginan untuk tetap menjadi sebagai anggota dengan kemampuan yang dimiliki, keinginan berusaha keras dengan melakukan berbagai pelatihan yang mampu menunjang kinerja agar lebih baik, penerimaan nilai organisasi yang dapat dilihat dari hubungan

kekeluargaan dan kerja sama yang tercipta di dalam perusahaan, dan penerimaan tujuan organisasi yang dapat dilihat dari keinginan dan kemampuan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan perusahaan dapat menyebabkan terjadinya *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember.

Keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi menunjukkan bahwa karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember memiliki komitmen yang tinggi. Segala kemampuan yang dimiliki oleh karyawan diharapkan mampu membuat perusahaan untuk mempertahankan eksistensi karyawan. Setiap perusahaan pasti akan mempertahankan karyawan yang memiliki kemampuan yang maksimal dalam melaksanakan kegiatan kerja. Keinginan berusaha keras yang dimiliki karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember mempengaruhi komitmen. Karyawan menyadari akan tujuan perusahaan yang hendak dicapai. Keinginan berusaha keras berkaitan dengan keinginan untuk meningkatkan kemampuan. Oleh karena itu, karyawan memiliki keinginan untuk berusaha keras dengan berbagai cara, misalnya dengan mengikuti pelatihan. Penerapan nilai organisasi pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember seperti adanya kerja sama yang terbentuk antar karyawan juga dapat mempengaruhi komitmen. Mereka menyadari bahwa perusahaan memiliki tujuan bersama. Oleh karena itu, mereka merasa bahwa suasana yang tercipta yaitu kerja sama yang baik dapat mendukung karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. Penerimaan tujuan organisasi oleh karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember menunjukkan bahwa karyawan mampu menerima dan melaksanakan semua kebijakan yang berkaitan dengan tujuan perusahaan. Karyawan yang memberikan kontribusi yang baik tentu akan mampu menerima kebijakan demi tercapainya tujuan perusahaan. Hal tersebut juga menggambarkan bahwa karyawan memiliki komitmen yang tinggi.

Kesimpulan dan Keterbatasan

Kesimpulan

Turnover intention pada setiap perusahaan merupakan sinyal awal terjadinya masalah ketenagakerajaan. Hal tersebut perlu dijadikan perhatian bagi perusahaan karena tingginya *turnover intention* di dalam perusahaan dapat mengganggu aktivitas yang dapat menciptakan ketidakstabilan kondisi tenaga kerja. *Turnover intention* berkaitan erat dengan stres kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara simultan ketiga variabel bebas yaitu stres kerja (X1), kepuasan kerja (X2), dan komitmen organisasional (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu *turnover intention* (Y), stres kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Y), kepuasan kerja (X2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Y), dan komitmen organisasional (X3) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* (Y).

Keterbatasan

Keterbatasan penelitian diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Pengambilan data mengenai stres kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan *turnover intention* pada karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember dilakukan pada saat jam kerja berlangsung. Hal tersebut memungkinkan karyawan menjawab beberapa item kuesioner tidak sesuai dengan kenyataan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh karyawan Telkomsel Distribution Center Kabupaten Jember yang telah meluangkan waktu untuk membantu dalam proses pengumpulan data dari penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Indrianto, Nur dan Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Indeks.
- Luthans, S. F. 2006. *Perilaku Organisasi 10th*. Edisi Indonesia. Yogyakarta: Andi.
- Mowday, R., Porter, L. W., Steers, R. 1982. *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*. New York: Academic Press.
- Nayaputera, Yatna. 2011. "Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Intensi Turnover Customer Service Employee di PT. Plaza Indonesia Realty Tbk". Tidak Diterbitkan. Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Novliadi, F. 2007. "Intensi Turnover Karyawan Ditinjau dari Budaya Perusahaan dan Kepuasan Kerja". Tidak Diterbitkan. Makalah. Medan: Universitas Sumatera Utara.

