

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN SAMPUL DALAM..... | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS..... | iv |
| HALAMAN PERSETUJUAN TESIS | v |
| HALAMAN RIWAYAT HIDUP | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| HALAMAN KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH..... | vii |
| ABSTRAK | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--|----|
| A. Tinjauan Teori..... | 7 |
| 1. Pengertian Stres Kerja..... | 7 |
| 2. Jenis-jenis Stres..... | 8 |
| 3. Tindakan-tindakan untuk mengurangi Stres Kerja | 8 |
| 4. Indikator Stres Kerja | 9 |
| 5. Pengertian Komitmen Organisasional..... | 10 |
| 6. Indikator Komitmen Organisasional | 11 |
| 7. Pengertian <i>Turnover Intention</i> | 11 |
| 8. Jenis-jenis <i>Turnover Intention</i> | 12 |
| 9. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> | 13 |
| 10. Indikator <i>Turnover Intention</i> | 14 |
| 11. Hubungan Stres Kerja dan <i>Turnover Intention</i> | 14 |
| 12. Hubungan Stres Kerja, Komitmen Organisasional dan Intensi <i>Turnover</i> | 15 |
| B. Tinjauan Penelitian Terdahulu..... | 18 |
| C. Kerangka Konsep..... | 22 |
| D. Hipotesis Penelitian | 22 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Rancangan Penelitian..... | 23 |
| B. Obyek Penelitian dan Waktu Penelitian | 23 |
| C. Populasi..... | 23 |
| D. Sampel dan Teknik Sampling | 24 |
| E. Jenis Data Penelitian | 25 |
| F. Teknik Pengambilan Data..... | 26 |
| G. Klasifikasi Variabel Penelitian | 27 |
| H. Definisi Operasional Variabel | 27 |
| 1. Variabel Stres Kerja | 28 |
| 2. Variabel Komitmen Organisasional..... | 28 |
| 3. Variabel <i>Turnover Intention</i> | 29 |
| I. Uji Instrumen Penelitian | 29 |
| 1. Validitas Instrumen Penelitian | 29 |
| 2. Reliabilitas Instrumen Penelitian | 31 |
| J. Teknik Analisis Data | 32 |
| 1. Analisis Deskriptif | 32 |
| 2. Analisis Jalur..... | 33 |

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Analisis Penelitian | 40 |
| 1. Deskripsi Karakteristik Responden..... | 40 |
| 2. Deskripsi Variabel Penelitian..... | 43 |
| B. Uji Hipotesis | 47 |
| 1. Uji Asumsi Klasik | 47 |
| 2. Analisis Jalur..... | 50 |
| C. Pembahasan | 56 |
| 1. Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> | 56 |
| 2. Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> dengan Mediasi Komitmen Organisasional..... | 56 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------------------|----|
| A. Kesimpulan | 59 |
| B. Saran | 59 |
| C. Keterbatasan Penelitian..... | 59 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Angka <i>turnover</i> Project Call Center 817 2015 | 2 |
| Tabel 2.1 Penelitian terdahulu | 18 |
| Tabel 3.1 Jumlah sampel penelitian | 25 |
| Tabel 3.2 Validitas instrumen penelitian | 30 |
| Tabel 3.3 Reliabilitas instrumen penelitian..... | 31 |
| Tabel 4.1 Pengembalian Kuisisioner | 40 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 41 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 41 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 42 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja | 43 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Stres Kerja..... | 44 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Komitmen Organisasional | 45 |
| Tabel 4.8 Deskripsi Variabel <i>Turnover Intention</i> | 47 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas | 48 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 49 |
| Tabel 4.11 Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> | 50 |
| Tabel 4.12 Pengaruh Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasional..... | 51 |
| Tabel 4.13 Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap <i>Turnover Intention</i> | 52 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konsep | 22 |
| Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)..... | 34 |
| Gambar 4.1 Uji Heterosdastisitas..... | 49 |
| Gambar 4.2 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)..... | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Kuisisioner Uji Validitas dan Reliabilitas | 65 |
| Lampiran 2 Sumber Data Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian..... | 70 |
| Lampiran 3 Uji validitas dan reliabilitas | 71 |
| Lampiran 4 Kuisisioner Penelitian | 72 |
| Lampiran 5 Sumber Data Penelitian | 77 |
| Lampiran 6 Karakteristik Responden..... | 80 |
| Lampiran 7 Deskripsi Variabel Penelitian | 82 |
| Lampiran 8 Uji Normalitas | 84 |
| Lampiran 9 Uji Multikolinearitas..... | 85 |
| Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas | 86 |
| Lampiran 11 Analisis Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i> | 87 |
| Lampiran 12 Analisis Pengaruh Stres Kerja terhadap Komitmen Organisasional..... | 88 |
| Lampiran 13 Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap <i>Turnover Intention</i> | 89 |