

ABSTRAKSI

Penelitian dilakukan guna mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention* Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel *Intervening* oleh Ryda Kartika Dewi dengan Nomor Induk Mahasiswa 152180111. Penelitian ini dilakukan di Perusahaan *Contact Center* yang melayani kegiatan Transportasi *Online* di Yogyakarta. Populasi pada penelitian ini adalah *Customer Success Specialist* dengan jumlah sampel 65 responden. Metode penarikan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan inferensial. Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode SEM-PLS atau *Structural Equation Modelling-Partial Least Square*.

Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap komitmen organisasi. Stres kerja berpengaruh negatif secara signifikan terhadap komitmen organisasi. Kepuasan kerja berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *turnover intention*. Stres kerja berpengaruh positif secara tidak signifikan terhadap *turnover intention*. Komitmen organisasi berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *turnover intention*. Kepuasan kerja berpengaruh negatif secara signifikan *partial mediation* terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi. Stres kerja berpengaruh positif secara signifikan *full mediation* terhadap *turnover intention* melalui komitmen organisasi.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Komitmen Organisasi, *Turnover Intention*