PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP ENGAGEMENT EMPLOYEE DENGAN TURNOVER INTENTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT ARA SHOES SEMARANG

Novi Sely Prabowo[1], Azis Fathoni[2]
[1]Mahasiswa Manajemen Universitas Pandanaran Semarang
[2]Dosen Manajemen Universitas Pandanaran Semarang

ABSTRAKSI

PT ARA SHOES merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan dan distribusi sepatu olahtaga. PT Ara Shoes dalam upaya meningkatkan trust pelanggan untuk berbelanja di tokonya, ternyata beberapa bulan terakhir ini mengalami permasalahan, dimana volume penjualan berbagai produk mengalami penurunan dari bulan Agustus sampai dengan bulan September 2016. Penurunan jumlah penjualan produk menunjukkan bahwa trust pelanggan terhadap dimana kondisi tersebut berdampak pada rendahnya customer loyalty. Diduga rendahnya trust pelanggan dilatarbelakangi product quality yang ditawarkan oleh mini market tersebut rendah, service quality dari karyawannya dan customer perceived value rendah. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya pengelola untuk meningkatkan trust pelanggan yang dapat memberi dampak positif bagi peningkatan customer loyalty.

Populasi dalam penelitian ini , dimana teknik pengambilan sampel menggunakan Simple Random Sampling dan jumlah sampelnya sebanyak 78 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda 2 tahap. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa nilai t hitung variabel product quality (3.118), service quality (3.154) dan customer perceived value (2.782) > t tabel 1.66515, sehingga product quality, service quality dan customer perceived value secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap trust pelanggan. Product quality, service quality dan customer perceived value secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap trust pelanggan, karena nilai F hitung 32.367 > F tabel 2.73. Nilai t hitung dari unstandardized predicted value variabel trust pelanggan 3.890 > t tabel 1.66515, sehingga trust pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer loyalty.

Kata Kunci : product quality, service quality, customer perceived value, trust dan customer loyalty

ABSTRACTION

PT Ara Shoes Is a company engaged in the field of trade and distribution. For sport shoes in an effort to improve the trust of customers to shop at the store, it turns out the last few months is experiencing problems, where the volume of sales of various products has decreased from August to September 2015. The decrease in product sales showed that customers trust for still low, where these conditions result in low customer loyalty. Alleged lack of trust of customers motivated product quality offered by the mini market are low, service quality of employee and customer perceived value is low. Formulation of the problem in this research is how the manager attempts enhance customer confidence that can give positive impact to increase customer loyalty.

Population in this research were respondents, of which the sampling technique using Simple Random Sampling and sample size as much as 78 respondents. The analysis technique used is multiple linear regression 2 stages. Based on the results of the analysis can be seen that the value of the t variable product quality (3.118), service quality (3.154) and customer perceived value (2.782)> t table 1.66515, so that product quality, service quality and customer perceived value is partially positive and significant impact on the customer trust. Product quality, service quality and customer perceived value simultaneously positive and significant impact on the trust of customers, due to the value of 32.367 F count> F table 2.73. t value of unstandardized predicted value variable customer trust 3,890> t table 1.66515, so that customer trust and significant positive effect on customer loyalty.

Keywords: product quality, service quality, customer perceived value, trust and customer loyalty

I. PENDAHULUAN

Dalam mempertahankan kelangsungan hidup dan pengembangan perusahaan, perusahaan harus melaksanakan berbagai aktivitas pengelolaan faktor produksi tersebut antara lain: produksi, pemasaran, pembelanjaan, personalia, pengembangan dan penelitian, sistem informasi manajemen dan lainnya. Segala aktivitas perusahaan saling berinteraksi satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk dapat bertahan maka koordinasi di dalam maupun di luar perusahaan harus dilaksanakan dengan baik agar mengarah pada pencapaian tujuan (Robbin, 2003). Salah satu tujuan perusahaan

adalah untuk mendapatkan keuntungandari usahanya, berupa menjaga dan mempertahankan kelangsungan hidup usaha dengan tujuan perusahaan. Perusahaan akan melakukan berbagai upaya untuk mencapai tujuan tersebut dengan menggunakan factor-faktor produksi yang meliputi: modal, skill, teknologi dan karyawan yang ada (Heidrajahman, 2000)

Karyawan menempati peranan yang sangat penting apabila di bandingkan dengan factor-faktor produksi lainnya terlebih pada perusahaan yang banyak melibatkan karyawan (manusia) dalam usahanya. Disinilah dituntut adanya peranan penting manajeman SDM dalam sebuah aktifitas organisasi. Organisasi perlu me-manage SDM-nya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien, dengan melakukan investasi untuk penerimaan, penyeleksian dan mempertahankan SDM yang potensial agar tidak berdampak pada perpindahan karyawan (Anis et al,2003), hal ini sejalan dengan tujuan fungsional MSDM dari Hasibuan (2010) yaitu untuk mempertahankan kontribusi departeman SDM pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi karena manusia merupakan unsure terpenting organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai sasaran serta kemampuannya menghadapi berbagai tantangan baik yang bersifat eksternal maupun internal.

Tingginya tingkat keinginan berpindah karyawan (turn over intentions) dapat disebabkan oleh beberapa factor antara lainStress Kerja(Zhang dan Feng,2011), kecerdasan emosional (Trivellas et.al, 2011) Turn Over Kerja (Aydogdu dan Asikgil, 2011) , lama kerja (Mobley, 1986) tingkat pendidikan (Mayer,1993) keahlian kerja (Dysvik dan Kunvaas, 2010), konflik peran (Katz dan Khan 1978) peruabahan organisasi (Schweiger dan Ivancevich 1985), kekuatan identitaas perusahaan (Cole dan bruch,2006) kualitas kehidupan (Huang et al, 2007) Kepuasan Kerja (Robbins,1998), tingginya stress kerja dalam perusahaan, rendahnya kepuaasan yang dirasakan karyawan serta kurangnya komitmen pada diri karyawan untuk memberikan semua kemampuannya bagi kemajuan perusaahan (Randi,2010).

Employee engagement telah menjadi istilah yang digunakan secara luas dan popular. Sebagian besar dari apa yang telah ditulis tentang keterlibatab keryawan (Employee engagement) lebih bnyak ditemukan dalam jurnal praktisi dimana ia memiliki dasar dalam praktek daripada teori dan penelitian empiris (Robinson et al, 2004). Employee engagement adalah bagaimana seorang karyawan meletakkan hatinya dalam pekerjaan di tempat bekerja, kesiapan untuk memberikan upaya ekstra pada pekerjaan, dan kebersediaan untuk tetap bekerja bersama organisasi.

Employee engagement secara teoritis diperngaruhi oleh banyak factor, baik factor yang berasal dari individu karyawan maupun factor lingkungan atau manajeman perusahaan. Penelitian empiris yang pernah dilakukan oleh May, Gilson dan Harter (2004), menunjukan bahwa Employee engagement dipengaruhi oleh perasaan bermakna, persanaan aman dan ketersedian dukungan. Menumbuhkan Employee engagement merupakan salah satu konsep yang dikembangakan dalam penelitian ini untuk menurunkan atau menyurutkan intense/ keinginan/ niat karyawan untuk meninggalkan organisas (Intentiaon to leave organitation).

II. LANDASAN TEORI

A. Employee Engagement

Merupakan rasa keterikatan secara emosional dengan pekerjaan dan organisasi, termotivasi dan mampu memberikan kemampuan terbaik mereka untuk membantu sukses dari serangkaian manfaat nyata bagi organisasi dan individu, (McLeod, 2009). David Guest, percaya hal ini sangat membantu untuk melihat employee engagement sebagai cara kerja yang dirancang untuk memastikan bahwa karyawan berkomitmen untuk tujuan dan nilai-nilai organisasi mereka, termotivasi untuk memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasi, dan pada saat yang sama agar mampu meningkatkan rasa kesejahteraan diri. Organisasi yang engaged memiliki kekuatan dan nilai otentik, dengan bukti yang jelas dari kepercayaan dan keadilan yang didasarkan pada saling menghormati, di mana keduanya memiliki janji dan komitmen antara employer dan employee yang dipahami dan terpenuhi, (McLeod, 2009). Engagement didefinisikan sebagai sikap yang positif, penuh makna, dan motivasi, yang dikarakteristikkan dengan vigor, dedication, dan absorption (Schaufeli, 2002 dalam Breso, Schaufeli, & Salanova, 2010).

B. Stres kerja

Masalah stres yang dialami oleh karyawan sangat berdampak negatif bagi suatu perusahaan, karena stres yang dialami oleh karyawan dapat mengakibatkan kerugian yang relatif cukup diperhitungkan oleh perusahaan. Mangkunegara (2005) menyatakan stres adalah “Perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami seorang karyawan dalam menghadapi pekerjaan”. Sedangkan Handoko (2010), mengemukakan “stres ialah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi kondisi lingkungan”.

C. Kepuasan karyawan

Menurut Suwatno (2001:187) kepuasan karyawan adalah merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subyektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dan

lingkungan kerjanya, dan kepuasan karyawan merupakan suatu konsep multificated (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang. Sedangkan menurut Keither dan Kinicki (2005:271) kepuasan karyawan adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini berarti bahwa kepuasan karyawan dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaanya dan atau tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya.

Menurut Robbins yang dikutip oleh Wibowo (2006:299) menyatakan bahwa kepuasan karyawan adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Siagian (2006:295) berpendapat bahwa kepuasan karyawan merupakan suatu cara pandang seseorang, baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya. Banyak faktor yang perlu mendapat perhatian dalam menganalisis kepuasan karyawan. Apabila dalam pekerjaannya seseorang mempunyai otonomi atau bertindak, terdapat variasi, memberikan sumbangan penting dalam keberhasilan organisasi dan karyawan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang dilakukannya, yang bersangkutan akan merasa puas.

D. Turn Over Karyawan

Carmeli dan Weisbrg (2006), Menyatakan turnover adalah kadaratau intensitas dari keinginan untuk keluar seorang karyawan dari perusahaan, banyak alasanyang menyebabkan timbulnya turnover diantaranya adalah untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik, satu aspek yang cukup menarik adalah mendeteksi faktor –faktor yang dapat mengurangi niat atau keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi, karena niat untuk pindah sangat kuat pengaruhnya dalam menjelaskan turnover sebenarnya, adanya karyawan yang keluar dalam organisasi akanmerugian bagi perusahaan dalam bentuk biaya yang sangat besar,serta keluarnya karyawanyang ahli,beresiko memindahkan pengetahuan spesifik tentang perusahaan kepada perusahaan pesaing.

III. METODE PENELITIAN

A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. (Ghozali, 2012:52).

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 5 persen dari degree of freedom (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung > r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2012:53).

B. Uji Reliabilitas

Menurut Azwar (2003:184) uji reliabilitas adalah alat menunjukan derajat konsistensi alat ukur yang bersangkutan jika diterapkan berulang kali pada kesempatan yang berlainan. Semakin tinggi reliabilitas alat pengukur maka semakin stabil pula alat pengukur tersebut dalam mengukur suatu gejala, dan sebaliknya semakin rendah reliabilitas suatu alat pengukur maka semakin tidak stabil alat pengukur tersebut dalam mengukur suatu gejala.

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2012:47) pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS v 20 uji statistik Crobanch Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.70 (Ghozali, 2012:48).

C. Uji Asumsi Klasik

Suatu model regresi linear berganda dikatakan baik atau layak jika memenuhi kriteria BLUE (Best Linear Unbiased Estimator). Agar suatu model regresi dapat memenuhi kriteria BLUE, maka pada model tersebut tidak boleh ditemukan adanya gejala-gejala asumsi klasik antara lain: normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Jika pada model regresi ditemukan adanya satu atau lebih gejala-gejala asumsi klasik, maka gejala tersebut harus diperbaiki lebih dulu agar model regresi dapat memenuhi kriteria BLUE. Sehingga dapat dihasilkan “estimator atau prediktor” yang linear, tidak biasa dan mempunyai varian yang minimum (Widarjono, 2010:75)

D. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas (multicolinearity) adalah hubungan linear yang terjadi diantara variabel-variabel bebas atau independen didalam model regresi berganda. Konsekuensi dari adanya multikolinearitas ini adalah bahwa estimator atau prediktor akan mempunyai varian dan standar kesalahan (error) yang besar, sehingga sulit memperoleh suatu estimasi atau prediksi yang tepat lebih lanjut, sebagai akibat dari uraian dan sandard error yang besar, maka interval estimasi akan cenderung lebih besar dan nilai hitung statistik uji t akan kecil. Sehingga menyebabkan variabel independen menjadi tidak signifikan secara statistik (Widarjono, 2010:75-76).

E. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heteroskedasitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2012:139).

F. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel (bebas maupun terikat) mempunyai distribusi normal atau setidaknya mendekati normal (Ghozali, 2012:163).

G. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Mulyanto dan Wulandari (2010:180) analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen dengan tipe data metrik (interval atau rasio).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

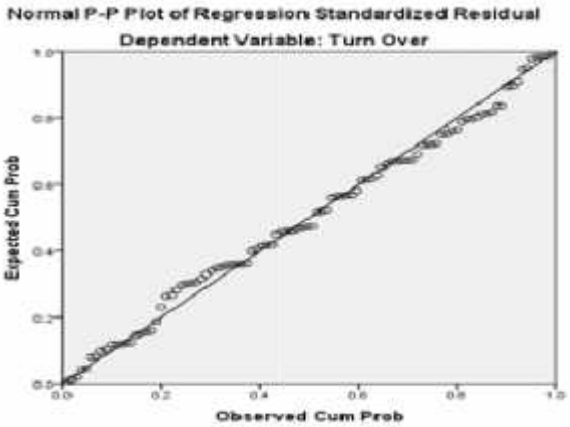
Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
Kepuasan Kerja (X_1)			
Item $_{1.1}$	0,719	0,192	Valid
Item $_{1.2}$	0,743	0,192	Valid
Item $_{1.3}$	0,498	0,192	Valid
Item $_{1.4}$	0,631	0,192	Valid
Item $_{1.5}$	0,475	0,192	Valid
Item $_{1.6}$	0,698	0,192	Valid
Stress Kerja(X_2)			
Item $_{2.1}$	0,701	0,192	Valid
Item $_{2.2}$	0,767	0,192	Valid
Item $_{2.3}$	0,529	0,192	Valid
Item $_{2.4}$	0,756	0,192	Valid
Item $_{2.5}$	0,658	0,192	Valid
Employee engagement(Y 1)			
Item $_{3.1}$	0,694	0,192	Valid
Item $_{3.2}$	0,601	0,192	Valid
Item $_{3.3}$	0,531	0,192	Valid
Item $_{3.4}$	0,766	0,192	Valid
Item $_{3.5}$	0,650	0,192	Valid
Item $_{3.6}$	0,641	0,192	Valid
Item $_{3.7}$	0,400	0,192	Valid
Turn Over Kerja (Y2)			
Item $Y_{.2.1}$	0,732	0,192	Valid
Item $Y_{.2.2}$	0,560	0,192	Valid
Item $Y_{.2.3}$	0,673	0,192	Valid
Item $Y_{.2.4}$	0,650	0,192	Valid
Item $Y_{.2.5}$	0,747	0,192	Valid
Item $Y_{.2.6}$	0,461	0,192	Valid

B. Uji Reliabilitas

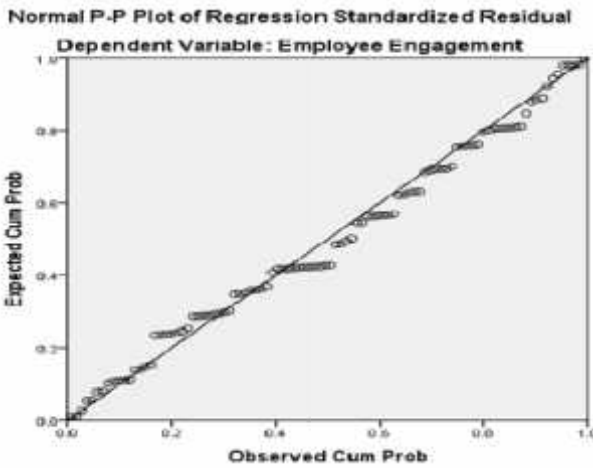
Variabel	*Cronbach's Alpha*	Standar	Ket.
Kepuasan Kerja	0,701	0,60	Reliabel
Stress Kerja	0,715	0,60	Reliabel
Employee engagement	0,728	0,60	Reliabel
Turn Over Kerja	0,717	0,60	Reliabel

C. Uji Normalitas

Grafik Uji Normalitas untuk Persamaan
Y2= a + P1Y1 + e

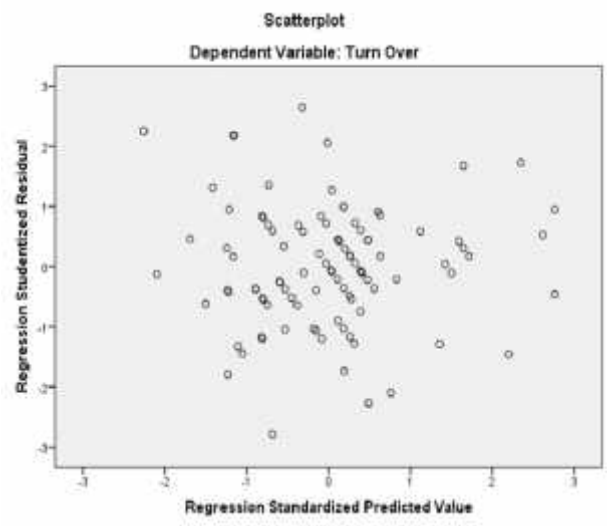


Uji Normalitas untuk Persamaan
Yi= a + $2X1 + P3X2 + e



D. Uji Linearitas

Hasil Uji Linearitas Kepuasan Kerja, Stres Kerja , Enganged Employment dan Turn Over



E. Analisis Regresi

Dari kedua Tabel diata menunjukkan perhitungan hasil regresi step 1 dan estimasi regresi step 2, dimana dapat dibuat persamaan regresi yang mencerminkan hubungan antara variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1) Y1 = 5.314 + 0.487X1 + 0.530X2 + e

2) Y2 = -0.92 + 0.194X1 + 0.386 X2 + 0.408Y1 + e

Semua Variabel dari kedua persamaan regresi tersebut memiliki koefisien regresi bertanda positif, hal ini berarti ketiga variabel penelitian tersebut mempunyai pengaruh positif terhadap enganged employee dan variabel turnover intention pada PT ARA.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan :

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan pada penelitian ini, koefisien determinasi total menunjukkan nilai yang rendah. Koefisien determinasi total yang diperoleh adalah sebesar 28,0%. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa 28,0% perubahan dari variabel dependen yang dalam hal ini adalah Turn Over dipengaruhi oleh model. Sedangkan sisanya sebesar 72,0% dijelaskan oleh error dan variabel lain di luar model.

Terkait dengan hubungan antar variabel pada model, berdasarkan hasil analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kepuasan Kerjaterhadap Engaged Employment. Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kepuasan Kerja terhadap Engaged Employment. Engaged Employment merupakan penggambaran suatu sikap yang mengandung makna sebagai aspek evaluatif yang dimiliki oleh individu (kelompok) dalam memberikan penilaian terhadap kerja. Kepuasan Kerja membentuk sikap, dimana hal ini perlu dimiliki setiap individu (kelompok) di dalam lingkungan kerja agar tercipta suatu pandangan hidup yang mempunyai satu tujuan.
2. Pengaruh Stress Kerjaterhadap Engaged Employment. Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Stress Kerjaterhadap Engaged Employment. Engaged Employment merupakan suatu perasaan, pembicaraan, serta tindakan manusia yang bekerja di dalam suatu perusahaan. Dimana perasaan, pembicaraan dan tindakan ini dibentuk melalui suatu Stress Kerjakerja, apabila Stress Kerjaini baik dan nyaman maka akan menimbulkan perasaan senang, pembicaraan serta tindakan yang baik dan menyenangkan, dan sebaliknya.
3. Pengaruh Engaged Employment terhadap Turn Over. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Engaged Employment terhadap Turn Over. Engaged Employment yang baik dalam perusahaan akan dapat membantu karyawan untuk memahami bagaimana cara mereka bekerja menjalankan tuganya. Dengan memahami tugas masing- masing karyawan maka akan dapat menciptakan serta meningkatkan kinerj a mereka secara optimal.

Kesimpulan tersebut menjelaskan bahwa Engaged Employment memiliki pengaruh yang kuat terhadap Turn Over. Hal ini mengindikasikan adanya pengaruh secara langsung (direct effect) dari Engaged Employment terhadap Turn Over.Dari hasil perhitungan besarnya pengaruh total pada masing-masing variabel, ditemukan bahwa variabel Engaged Employment merupakan variabel dependen dengan pengaruh dominan terhadap variabel Turn Over.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mempunyai keterbatasan-keterbatasan. Adanya keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa Turn Over hanya dipengaruhi oleh Engaged Employment sebesar 28,0% dan sisanya sebesar 72,0% dipengaruhi oleh error dan variabel di luar model penelitian. Dengan hasil yang kecil maka masih perlu dilakukan penelitian lebih dengan penambahan variabel baru atau indikator lain dalam penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah dalam penelitian ini sehingga dapat menyempurnakan hasil penelitian.

C. Saran bagi Perusahaan

Beberapa implikasi dan saran manajerial yang diharapkan dapat bermanfaat bagi manajemen PT ARA SHOES SEMARANG antara lain :

1. Dari hasil analisis, ditemukan bahwa indikator efektivitas dari variabel Turn Over merupakan faktor terpenting dalam implementasi pembentukan Turn Over karyawan perusahaan. Efktivitas dapat menunjang peningkatan Turn Over, yang akan berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan. Adapun rekomendasi manajerial yang dapat diberikan, yaitu :
2. Perusahaan hendaknya lebih memperhatikan aspek-aspek yang berkaitan dengan peningkatan efektivitas karyawan.
3. Penetapan prosedur kerja yang lebih rapi dan teratur.
4. Dari hasil analisis, ditemukan bahwa indikator kebutuhan untuk bekerjasama dari variabel hubungan antar manusia merupakan faktor penting dalam menciptakan suatu Engaged Employment. Adapun rekomendasi manajerial yang dapat diberikan, yaitu :
5. Memberikan keleluasaan bagi karyawan untuk bekerjasama dengan karyawan lain.
6. Penyelenggaraan forum (rapat) secara bersama dengan karyawan berkaitan dengan pengambilan keputusan-keputusan strategis.

DAFTAR PUSTASKA

Anatan, Lina dan Ellitan, Lena. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam BisnisModern. Bandung: Alfabeta.

Andini, Rita. (2006). “Analisis Pengaruh Kepuasan Gaji, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention: Studi Kasus pada RS Roemani Muhammadiyah Semarang”. Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana UNDIP Semarang.

Anggraini, Maria Irine Dian Puspa. (2013). Pengaruh Keuasan Kerja, Komitmen Organisasional, dan Stres Kerja terhadap Keinginan Karyawan Untuk Keluar. S2 thesis. UAJY.

Arikunto, Suharsimi. (2002). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.

Azwar, S. (2009). Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya. Jakarta: Pustaka Pelajar

Campbell D. T., & Fiske, D. W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. Psychological Bulletin, 56, 81-105

DeConinck, James B and Bachmann, Duane PP. (1994). Organizational Commitment and Turnover Intentions of Marketing Managers. Journal of Applied Business Research 10 (Summer 1994): pp. 87.

DeMicco, Frederick J and Reid, Robert D. (1988). Older Workers: A Hiring Resource for The Hospitality Industry. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, May, pp. 56-62.

Durkin, Mark. (1999). Employee Commitment in Retail Banking: Identifying and Exploring Hidden Dangers. International Journal of Bank Marketing, Vol. 17, No.3, pp. 123-135.

Eka, Agus Putu. (2014). “Peran Mediasi Komitmen Organisasional pada Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Intensi Keluar Karyawan pada Bali Dynasty Resort”. Tesis: Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.

Faslah, Roni. (2010). “Hubungan antara Keterlibatan Kerja dengan Turnover Intention pada Karyawan PT. Garda Trimitra Utama Jakarta”. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. EconoSains Vol. VIII No.2 Agustus 2010.

Ferdinand, Augusty. (2010). ’’Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor”. ISBN 979-9156-75-0. UNDIP Semarang.

Fornell, C. dan Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. Journal of Marketing Research, 18, 39-50

Gibson, James,L. (2000). Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses. Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Grant, K., D.W. Cravens, G.S. Low dan W.C. Moncrief. (2001). The Role of Satisfaction with Territory Design on The Motivation, Attitudes, and Work Outcomes os Sales People. Journal of The Academy of Marketing Science, Vol. 29, No.2, pp.165-178.

Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hackett, R.D., Bycio, and P.A. Hausdorf. (1994). Further Asesstments of Meyer and Allens. 1991. Three component model Organizational Commitment. Journal of Applied Psychology, Vol. 79, No.4, Februari, pp.15-23.

Hadi, Sutrisno. (2004). Metodologi Research. Jilid 3. Yogyakarta: Andi Offset.

Handoko, T. Hani. (2001). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Edisi ke 14. Yogyakarta : BPFE

Harris, G. E, & Cameron J. E. (2005). Multiple dimensions of organizational identification and commitment aspredictors of turnover intentions and psychological well-being. Canadian Journal of Behavioural Science, 37

(3), 159-169. http://dx.doi.org/ 10.1037/h0087253

Judge, T.A., & Welbourne, T.M (1994). A Confirmatory Investigation of Dimensionality of Pay Satisfaction Questionnaire. Journal of Applied Phsychology. 79(1); 461-466.

Kuncoro, Mudrajad. (2003). Metode Riset untukBisnis dan Ekonomi. Jakarta : Erlangga.

Layne, C; Hohenshil, T; Singh, K. (2004). The Relationship of Occupational Stres, Psychological Strain, and Coping Resources to the Turnover Intentions of Rehabilitation Counselors. Rehabilitation Counseling Bulletin, V 01.48, No.1,pp. 19-26.

Luthans. (2006). Manajemen Personalia. Edisi VI, PT. Erlangga: Jakarta.

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2000). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Meyer, JP., Natalie, J Allen., Smirth Catherin A. (1993). Commitmen to Organizational and Occupation: Extentions and Test Of Three Component Conceptualization. Journal of Applied Psycology, Vol. 78 No 4, pp 537-551.

Mueller, John Dwight Kammeyer. (2003). Turnover Process in a Temporal Context. It's about Time, on line (www.emeraldinsight.com).

Mobley, W. H. (1986). Pergantian Karyawan : Sebab-Akibat Dan Pengendaliannya. Jakarta : PT Pustaka Binaman Pressindo.

Mowday, RT., Streers, RM and Porter, LW., (1979). The Meansurement Of Organizational Commitment. Journal Of Vocational Behavior, Vol 14, pp. 24-33.

Robbins, Stephen P. (2006). Perilaku Organisasi. Edisi Kesepuluh. PT Indeks : Kelompok Gramedia.

Robbins, Stephen PP. and Judge, Timothy A. (2009). Organizational Behavior, 13th Edition. London: Pearson International Edition.

Rousseau, L. (1984). What are The real Costs of Employee Turnover?, CA Magazine, Vol. 117, December, pp.48-55.

Sekaran, Uma. (2006). Metodologi Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

Shaw, Jason D, Delery, John E, Jenkins, G. Douglas Jr, and Gupta, Nina. (1998). An Organization-Level Analysis of Voluntary and Involuntary Turnover. Academy of Management Journal, Vol. 41, No.5, October, pp.511-525.

Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. (2005). Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sugiyono. (2005). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV. ALFABETA

Umar, Husein. (2005). Metode Riset Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Utami, Intiyas dan Bonussyeani, Nur Endah Sumiwi. (2009). Pengaruh Job Insecurity, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap

Keinginan Berpindah Kerja. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia Vol.6 No.1 Juni 2009. Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.