

TUGAS AKHIR

**PENGARUH *JOB SATISFACTION* DAN *TURNOVER INTENTION* TERHADAP *JOB PERFORMANCE*
KARYAWAN TENAGA PENJUALAN *GADGET*
DI MALL KOTA SURABAYA**



OLEH:
LILYA ROSA
NPM : 13320007

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2017**



PENGARUH JOB SATISFACTION DAN TURNOVER INTENTION TERHADAP JOB PERFORMANCE KARYAWAN TENAGA PENJUALAN GADGET DI MALL KOTA SURABAYA A



OLEH:

LILYA ROSA

NPM: 13320007

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2017

**PENGARUH JOB SATISFACTION DAN TURNOVER
INTENTION TERHADAP JOB PERFORMANCE
KARYAWAN TENAGA PENJUALAN GADGET
DI MALL KOTA SURABAYA A**

Oleh:
LILYA ROSA
NPM: 13320007

Telah dipertahankan, dihadapkan, dan diterima Tim Penguin
Tugas Akhir
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
pada tanggal: 17 Juli 2017
Tim Penguin:

1. Dr. Lukmandono, S.T., M.T.

2. Lusi Mei Cahya W., S.T., M.T.

3. Dr-Ing Victor Risonarta, S.T., M.Sc.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Lusi Mei Cahya W., S.T., M.T.

**PENGARUH JOB SATISFACTION DAN TURNOVER
INTENTION TERHADAP JOB PERFORMANCE
KARYAWAN TENAGA PENJUALAN GADGET
DI MALL KOTA SURABAYA A**

Sebagai syarat untuk memenuhi kurikulum
guna mencapai gelar Sarjana Teknik (S.T.)

di

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

Oleh:
LILYA ROSA
NPM: 13320007

Telah Disetujui,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dosen Pembimbing

Albertus Daru Dewantoro,
S.T., M.T.

Bambang Sutejo,
S.T., M.T.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lilya Rosa
Program Studi : Teknik Industri
NPM : 13320007

Dengan ini menyatakan bahwa isi sebagian maupun keseluruhan Tugas Akhir saya dengan judul:

Pengaruh Job Satisfaction dan Turnover Intention Terhadap Job Performance Karyawan Tenaga Penjualan Gadget di Mall Kota Surabaya

Adalah benabener hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan tanpa menggunakan bahan yang tidak diijinkan dan bukan merupakan karya pak lain yang saya akui sebagai karya sendiri. Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara lengkap pada daftar pustaka.

Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Surabaya, 1 Agustus 2017
Pembuat pernyataan,

Lilya Rosa
NPM: 13320007

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya, sehingga Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh~~TS~~ dan~~TS~~ Terhadap~~TS~~

Karyawan Tenaga Penjualan Gadget di Mall Kota Surabaya” dapat terselesaikan dengan baik. Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka untuk diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu terwujudnya Tugas Akhir ini, diantaranya:

1. Kedua orang tu~~an~~ seluruh anggota keluarga penulis.
2. Ibu Lusi Mei Cahya W., S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Bapak Albertus Daru D., S.T, M.T., selaku Kaprodi Jurusan Teknik Industri Universitas Katolik Darma Cendikadan selaku Dosen Pembimbing 2
4. Bapak Bambang Sutejo, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing pertama
5. Para Dosen Penguji Tugas Akhir.
6. Para Dosen Prodi Teknik Industri Unika Darma Cendika dan para karyawan Fakultas Teknik UKDC.
7. TemanTemanTeknik Industri angkatan 2013
8. Sahabat saya sejak kecil, Lia Megawanda.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat untuk pihak universitas dan pembaca. Terima kasih, Tuhan ~~ember~~berkati.

Surabaya, 1 Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	i
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1.
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Pembatasan Masalah.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kepuasan Kerja.....	6
2.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	6
2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja (Job Satisfaction).....	7
2.1.3 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Turnover Intention.....	9
2.2.1. Pengertian Turnover Intention.....	9
2.2.2. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Turnover Intention.....	10
2.2.3. Dampak Turnover Intention Bagi Perusahaan.....	11
2.2.4 Dimensi Turnover Intention.....	12
2.2.5. Penelitian Terdahulu.....	12
2.3. Kinerja (Job Performance).....	13
2.3.1 Pengertian Kinerja (Job Performance).....	13
2.3.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.4. Structural Equation Modeling (SEM).....	16
2.4.1. Sejarah SEM dan Pengertian.....	16
2.4.2. Model SEM.....	18

2.4.3. Persamaan Matematis dalam SEM.....	19
2.4.4. Konsep dan Istilah.....	20
2.4.5. Asumsi.....	21
2.4.6. Bagian SEM.....	23
2.4.7. Proses Analisis SEM.....	23
2.4.8. Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III METODOLOGI KERJA PRAKTEK	
3.1. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	29
3.2. Metode Pelaksanaan.....	29
3.2.1. Identifikasi Masalah.....	31
3.2.2. Perumusan Masalah.....	32
3.2.3. Penentuan Tujuan.....	32
3.2.4. Field Research (Studi Lapangan).....	32
3.2.5 Library Research (Studi Pustaka).....	32
3.3. Pengumpulan Data.....	33
3.3.1. Cara Pengumpulan Data.....	33
3.3.2. Perhitungan Jumlah Sampel.....	33
3.4. Kerangka Pikir Penelitian.....	34
3.5. Hipotesis.....	35
3.6. Identifikasi Variabel.....	35
3.7. Perancangan Kisi-kisi.....	38
3.8. Model Awal SEM.....	40
3.9. Pergolahan dan Interpretasi Data.....	41
3.10. Kesimpulan dan Saran.....	41
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	42
4.1.1. Gambaran Karakteristik Responden.....	42
4.1.2. Gambaran Tanggapan Responden.....	45
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
4.2.1. Uji Validitas.....	47
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	50
4.3. Uji Asumsi SEM.....	51
4.3.1. Uji Konfirmatori (CFA).....	51

4.3.2. Uji Construct Reliability dan Average Variance Extracted.....	54
4.3.3. Evaluasi Nomalitas Data.....	56
4.3.4. Evaluasi Outliers.....	58
4.3.5. Evaluasi Multicollinearity dan Singularity.....	62
4.4. Uji Kecocokan Model.....	62
BAB V ANALISA DAN INTERPRETESI DATA	
5.1. Analisa Deskriptif.....	72
5.1.1. Job Satisfaction (X).....	72
5.1.2. Turnover Intentior Internal (Y ₁).....	72
5.1.3. Turnover Intentior Eksternal (Y ₂)	73
5.1.4. Job Performance (Y ₃).....	74
5.2. Analisis Uji Asumsi SEM.....	74
5.2.1. Uji Konfirmatori.....	74
5.2.2. Uji Construct Reliability dan Average Variance Extracted.....	75
5.2.3. Evaluasi Nomalitas Data.....	76
5.2.4. Evaluasi Outliers.....	76
5.2.5. Evaluasi Multicollinearity dan Singularity.....	76
5.3. Analisis Kecocokan Model.....	77
5.3.1. Model Awal SEM.....	77
5.3.2. Modifikasi 1.....	77
5.3.3. Modifikasi 2.....	78
5.3.4. Modifikasi 3.....	79
5.3.5. Modifikasi 4.....	79
5.3.6. Modifikasi 5.....	80
5.3.7. Modifikasi 6.....	80
5.3.8. Hubungan antar Variabel.....	81
BAB VI PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pemodelan SEM.....	18
Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian Awal.....	29
Gambar 3.2. Diagram Alir Metodologi Penelitian Lanjut.....	30
Gambar 3.3. Diagram Alir Metodologi Penelitian Akhir.....	31
Gambar 3.4. Kerangka Pikir Penelitian.....	35
Gambar 3.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Job Satisfaction.....	36
Gambar 3.6. Faktor-Faktor Penyebab Turnover Intention.....	37
Gambar 3.7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Job Performance.....	38
Gambar 3.8. Model Awal SEM.....	40
Gambar 4.1. Confirmatory Factor Analysis Job Satisfaction.....	52
Gambar 4.2. Confirmatory Factor Analysis Turnover Intention Internal.....	53
Gambar 4.3. Confirmatory Factor Analysis Turnover Intention External.....	53
Gambar 4.4. Confirmatory Factor Analysis Job Performance.....	54
Gambar 4.5. Model Awal SEM.....	62
Gambar 4.6. Modifikasi 1.....	64
Gambar 4.7. Modifikasi 2.....	65
Gambar 4.8. Modifikasi 3.....	66
Gambar 4.9. Modifikasi 4.....	67
Gambar 4.10. Modifikasi 5.....	69
Gambar 4.11. Modifikasi 6.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Daftar Literatur Job Satisfaction.....	8.
Tabel 2.2 Daftar Literatur Turnover Intention.....	13
Tabel 2.3 Daftar Literatur Job Performance.....	16
Tabel 2.4 Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	26
Tabel 2.5. Daftar Literatur Structural Equation Modeling(SEM).....	28
Tabel 3.1. Ukuran Sampel Minimal untuk SEM.....	34
Tabel 3.2. Item Pertanyaan Kuesioner.....	38
Tabel 4.1 Deskripsi Gender Responden.....	42
Tabel 4.2 Deskripsi Usia Responden.....	43
Tabel 4.3 Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden.....	44
Tabel 4.4. Deskripsi Lama Bekerja Responden.....	44
Tabel 4.5 Deskripsi Status Kepegawaian Responden.....	45
Tabel 4.6 Descriptive Tanggapan Responden untuk Tiap Variabel.....	45
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Validasi Pertama dengan SPSS22.....	47
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Validasi Kedua dengan SPSS 22.....	49
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Reliabilitas dengan SPSS 22.....	50
Tabel 4.10 Uji Construct Reliability dan Average Variance Extracted.....	55
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.12 Output Mahalanobis Distance.....	58
Tabel 4.13 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model Awal SEM.....	63
Tabel 4.14 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model Modifikasi 1	64
Tabel 4.15 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model Modifikasi 2	65
Tabel 4.16 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model Modifikasi 3	66

Tabel 4.17 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model	
Modifikasi 4	68
Tabel 4.18. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model	
Modifikasi 5	69
Tabel 4.19 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Model	
Modifikasi 6	70
Tabel 5.1. Karakteristik variabel Satisfaction	72
Tabel 5.2. Karakteristik variabel Turnover Intention	
Internal.....	73
Tabel 5.3. Karakteristik variabel Turnover Intention	
Eksternal.....	73
Tabel 5.2. Karakteristik variabel Performance.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	88
Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Kuisioner Responden.....	96
Lampiran 3 Descriptive Frequencies.....	117
Lampiran 4 Modification Indices.....	124

INFLUENCE OF JOB SATISFACTION AND TURNOVER INTENTION ON JOB PERFORMANCE EMPLOYEES OF GADGETSALESPEOPLE IN THE MALL OF SURABAYA CITY

ABSTRACT

Human Resources (HR) is one important factor in supporting the running of a company. Therefore it is also important to examine the effect of Job Satisfaction and Turnover Intention on Job Performance employees. These three things are examined on employees who have high-demand job types such as gadget salespeople. The method used is Structural Equation Modeling (SEM) where if the method need more than 200 respondent data. In SEM method there are 8 criteria to find fit model, ie ChiSquares, Probability, RMSEA, GFI, AGFI, CMIN/DF, TLI and CFI. These criteria were derived from data processing using the AMOS 22 program. In the initial model the following values were obtained: ChiSquares (2115.52), Probability (0.00), RMSEA (0.25), GFI (0.70), AGFI (0.66), CMIN/DF (4.32), TLI (0.47), and CFI (0.50). The initial model only has 2 criteria that are marginal fit so it needs to be modified. Modifications are made up to 6 modifications, where the sixth modified results are as follows: ChiSquares (353), Probability (0.00), RMSEA (0.03), GFI (0.90), AGFI (0.87), CMIN/DF (1.24), TLI (0.96), and CFI (0.97). The result of the sixth modification, 5 criteria is said to fit (RMSEA, GFI, CMIN/DF, TLI, and CFI), 1 criteria is said to be marginal fit (AGFI), and 2 criteria are said to be fit (ChiSquares and Probability). From the result of the sixth modification, Job Satisfaction has a negative relationship to Internal Turnover Intention (-0.4109). Job Satisfaction has a negative relationship to Turnover Intention External (-1.5813). Job satisfaction has a positive relationship to Job Performance (0.8479). Internal Turnover Intention has a negative relationship to Job Performance (-0.0044). Turnover Intention External has a negative relationship to Job Performance (-0.658).

Keywords Job Satisfaction, Turnover Intention, Job Performance, Structural Equation Modeling, Employees of Gadget Salespeople

**PENGARUH JOB SATISFACTION DAN TURNOVER
INTENTION TERHADAP JOB PERFORMANCE
KARYAWAN TENAGA PENJUALAN GADGET
DI MALL KOTA SURABAYA**

ABSTRAK

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung berjalannya suatu organisasi. Oleh karena itu penting pula untuk meneliti mengenai pengaruh Satisfaction dan Turnover Intention terhadap Job Performance karyawan. Ketiga hal tersebut diteliti pada karyawan yang memiliki jenis pekerjaan dengan tuntutan tinggi seperti penjualan gadget. Metode yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM), dimana bila metode tersebut perlu lebih dari 20 data responden. Dalam metode SEM terdapat 8 kriteria untuk menemukan model yakni Chi-Squares Probabilitas, RMSEA, GFI, AGFI, CMIN/DF, TLI dan CFI. 8 kriteria ini didapatkan dari olahan data menggunakan program AMOS 22. Pada model awal didapatkan nilai sebagai berikut: Chi-Squares (2115.52), Probabilitas (0.00), RMSEA (0.25), GFI (0.70), AGFI (0.66), CMIN/DF (4.32), TLI (0.47), dan CFI (0.50). Model awal hanya memiliki 2 kriteria yang marginal fit sehingga perlu dilakukan modifikasi. Modifikasi dilakukan hingga 6 kali modifikasi dimana hasil modifikasi keenam adalah sebagai berikut: Chi-Squares (353), Probabilitas (0.00), RMSEA (0.03), GFI (0.90), AGFI (0.87), CMIN/DF (1.24), TLI (0.96), dan CFI (0.97). Hasil modifikasi keenam kriteria dikatakan fit (RMSEA, GFI, CMIN/DF, TLI, dan CFI). 1 kriteria dikatakan marginal fit (AGFI), dan 2 kriteria dikatakan tidak fit (Chi-Squares dan Probabilitas). Dari hasil modifikasi keenam, didapatkan bahwa Satisfaction mempunyai hubungan negatif terhadap Turnover Intention Internal (-0.4109). Job Satisfaction mempunyai hubungan negatif terhadap Turnover Intention Eksternal (-1.5813). Job Satisfaction mempunyai hubungan positif terhadap Job Performance (0.8479). Turnover Intention Internal mempunyai hubungan negatif terhadap Job Performance (-0.0044). Turnover Intention Eksternal mempunyai hubungan negatif terhadap Job Performance (-0.0658).

Kata Kunci: Job Satisfaction, Turnover Intention, Job Performance, Structural Equation Modeling, Tenaga Penjualan Gadget