

**PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP
INTENSI TURNOVER KARYAWAN DI GH UNIVERSAL
HOTEL BANDUNG**

PROYEK AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti
Proyek Akhir pada Program Studi Administrasi Hotel
Politeknik Pariwisata NHI Bandung**



Disusun Oleh:

MUHAMMAD RIZKI ADITYA

NIM: 201822720

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

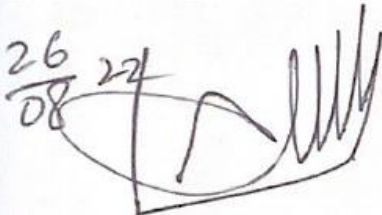
JUDUL PROYEK AKHIR

PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP INTENSI *TURNOVER*
KARYAWAN DI GH UNIVERSAL HOTEL BANDUNG

NAMA : MUHAMMAD RIZKI ADITYA
NIM : 201822720
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Anang Sutono, MM.Par., CHE.
NIP. 19650911 199203 1 001



Drs. Linandar Tanuwijaya, MM.Par.
NIP. 19630623 199203 1 001

Bandung, 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama,

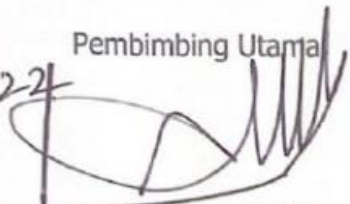
Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.
NIP. 19730723 199503 2 001

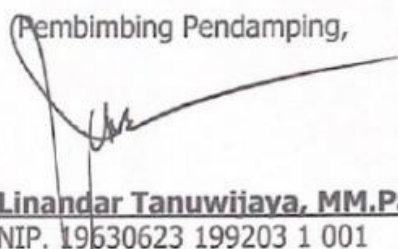
LEMBAR PENGESAHAN

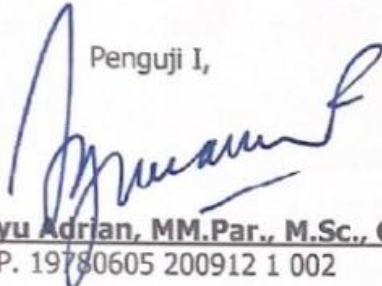
JUDUL PROYEK AKHIR

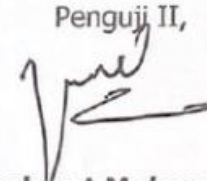
PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP INTENSI *TURNOVER* KARYAWAN DI GH UNIVERSAL HOTEL
BANDUNG

NAMA : Muhammad Rizki Aditya
NIM : 201822720
PROGRAM STUDI : Administrasi Hotel

26/08 22
Pembimbing Utama

Drs. Anang Sutono, MM.Par., CHE.
NIP. 19650911 199203 1 001

Pembimbing Pendamping,

Drs. Linandar Tanuwijaya, MM.Par.
NIP. 19630623 199203 1 001

Penguji I,

I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc., CHRMP., CHE.
NIP. 19780605 200912 1 002

Penguji II,

Drs. Rachmat Mulyawan, M.M.
NIP. 19620129 199203 1 001

Bandung, 22 Agustus 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Muhammad Rizki Aditya
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung / 2 September 2000
NIM : 201822720
Program Studi : Administrasi Hotel
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP INTENSI *TURNOVER* KARYAWAN DI GH UNIVERSAL HOTEL BANDUNG”**, ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 25 Juni 2022
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Rizki Aditya
NIM 20182720

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menyelidik kepuasan kerja karyawan, intensi *turnover* karyawan, dan mencari tahu seberapa besar pengaruh kepuasan kerja karyawan (X) terhadap intensi *turnover* karyawan (Y) di GH Universal Hotel Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel karyawan sebanyak 14 karyawan dan diproses menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.0. Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif menunjukkan variabel kepuasan kerja karyawan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,00, dan variabel intensi *turnover* karyawan memiliki rata-rata tertinggi sebesar 3,00. Berdasarkan hasil uji determinasi menunjukkan pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap intensi *turnover* karyawan di GH Universal Hotel Bandung sejumlah 32% dan bersisa sejumlah 68% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti di dalam penelitian ini. Rekomendasi yang dapat digunakan pihak GH Universal Hotel Bandung agar dapat menjaga kepuasan kerja karyawannya adalah dengan meningkatkan dan mempertahankan seluruh indikator yang ada pada variabel kepuasan kerja, terutama pada kompetensi dan relasi atasan terhadap karyawan di setiap departemennya.

Kata kunci : kepuasan kerja karyawan, intensi *turnover* karyawan.

ABSTRACT

This study aims to investigate employee job satisfaction, employee turnover intentions, and find out how much influence employee job satisfaction (X) has on employee turnover intentions (Y) at GH Universal Hotel Bandung. This study uses quantitative methods with a sample of 14 employees and processed using SPSS software version 25.0. Based on the results of descriptive statistical tests, the employee job satisfaction variable has the highest average value of 4.00, and the employee turnover intention variable has the highest average of 3,00. Based on the results of the determination test, it shows the effect of employee job satisfaction on employee turnover intentions at GH Universal Hotel Bandung as much as 32% and the remaining 68% is influenced by other variables not examined in this study. Recommendations that can be used by GH Universal Hotel Bandung in order to maintain employee job satisfaction is to improve and maintain all indicators that exist in the job satisfaction variable, especially on the competence and relations of superiors to employees in each department.

Keywords: employee job satisfaction, employee turnover intention.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan penulis kelancaran sehingga penulis dapat menulis dan menyelesaikan Proyek Akhir ini. Tanpa pertolongan-Nya tentunya penulis tidak akan sanggup untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan baik.

Tidak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung serta memberikan motivasi dalam proses penyusunan Proyek Akhir. Perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kesempatan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc., selaku Ketua Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHRMP., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
4. Ibu Dr. Lien Maulina, M.Pd., CHE., selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Ibu Ita Maemunah, SST. Par., MM.Par., CHE., selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel.
6. Bapak Dr. Anang Sutono, MM.Par., CHE., selaku Pembimbing I.
7. Bapak Drs. Linandar Tanuwijaya, MM.Par., selaku Pembimbing II.
8. Seluruh dosen Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah mengajar dan memberikan banyak ilmu kepada penulis selama ini, khususnya dosen jurusan perhotelan Program Studi D-IV Administrasi Hotel.
9. Bapak Agus Permana, selaku Human Resources Manager, yang telah banyak membantu penulis dalam perampungan Proyek Akhir ini serta seluruh karyawan Hotel GH Universal Bandung.
10. Keluarga tercinta, atas dorongan dan dukungan yang telah diberikan, baik secara moril maupun materil, selama proses penyusunan Proyek Akhir ini.

Bandung, April 2022

Muhammad Rizki Aditya

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
MOTTO	
PERSEMBAHAN	
PERNYATAAN MAHASISWA	
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Teori Kepuasan Kerja	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	12
3. Teori Turnover & Intensi Turnover	14
4. Indikator Intensi <i>Turnover</i>	16
5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	17
B. Kerangka Pemikiran	18
BAB III	20
METODE PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian	20
B. Objek Penelitian/Partisipan dan Tempat Penelitian	21

C. Populasi dan Sampel/Pengumpulan Data.....	21
D. Metode Pengumpulan Data/Analisis Data	22
1. Observasi	22
2. Kuesioner	22
E. Definisi Operasional Variabel	23
F. Analisis Data	25
1. Statistik Deskriptif	25
2. Skala Likert.....	25
3. Uji Validitas.....	26
4. Uji Reliabilitas	27
5. Uji Korelasi.....	28
6. Uji Determinasi.....	29
7. Uji Regresi Linear Sederhana	30
8. Uji F	30
G. Jadwal Penelitian	31
BAB IV	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Kerja dan <i>Intensi</i> Turnover.....	32
1. Karakteristik.....	32
2. Uji Validitas Kepuasan Kerja	34
3. Uji Validitas <i>Intensi</i> Turnover	36
4. Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja	37
5. Uji Reliabilitas <i>Intensi Turnover</i>	38
B. Pembahasan	38
1. Uji Statistik Deskriptif	38
2. Uji Korelasi.....	53
3. Uji Determinasi.....	54
4. Uji Regresi Linear Sederhana	55
5. Uji F	56
BAB V.....	57
SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	57
A. Simpulan.....	57
1. Simpulan Untuk Variable Kepuasan Kerja Karyawan	57
2. Simpulan Untuk Variable <i>Intensi Turnover</i> Karyawan	57

3. Simpulan Untuk Pengaruh Variable Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Intensi <i>Turnover</i> Karyawan.....	58
B. Rekomendasi	58
1. Rekomendasi Variable Kepuasan Kerja Karyawan.....	59
2. Rekomendasi Variable Intensi <i>Turnover</i> Karyawan.....	59
3. Rekomendasi Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Intensi <i>Turnover</i> di GH Universal Hotel Bandung	60
4. Rekomendasi Untuk Penelitian Selanjutnya.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Jenis Kelamin Responden	32
TABEL 2 Usia Responden.....	33
TABEL 3 Pendidikan Responden	34
TABEL 4 Hasil Pengukuran Uji Validitas Kepuasan Kerja Karyawan.....	35
TABEL 5 Hasil Pengukuran Uji Validitas Intensi Turnover.....	37
TABEL 6 Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja Karyawan.....	38
TABEL 7 Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas Intensi Turnover Karyawan.....	38
TABEL 8 Hasil Pengukuran Uji Statistik Deskriptif.....	39
TABEL 9 Data Tanggapan Karywan Terhadap Kepuasan Kerja	40
TABEL 10 Data Tanggapan Karyawan Terhadap Intensi Turnover	51
TABEL 11 Hasil Uji Korelasi.....	54
TABEL 12 Hasil Uji Determinasi.....	55
TABEL 13 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	55
TABEL 14 Hasil Uji F	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Turnover Staff F&B Service GH Universal Hotel Bandung 2021	4
Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3 Matrix Operational Variable	24
Gambar 4 Skala Likert	26
Gambar 5 Rumus Uji Validitas	27
Gambar 6 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	29
Gambar 7 Rumus Uji Regresi Linear Sederhana	30
Gambar 8 Formula F.....	31
Gambar 9 Jadwal penelitian.....	31
Gambar 10 Rumus Uji Statistik Deskriptif.....	40
Gambar 11 Rating Scale Uji Statistik Deskriptif.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Output SPSS Validitas & Reliabilitas	67
Lampiran 3 Output SPSS Statistik Deskriptif.....	70
Lampiran 4 Output SPSS Uji Korelasi Spearman.....	72
Lampiran 5 Output SPSS Analisi Regresi Linear Sederhana	73
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	74
Lampiran 7 Surat Keterangan Izin Penelitian	75
Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	76
Lampiran 9 Form Bimbingan.....	77
Lampiran 10 Hasil TURNITIN	79

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, W. J. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dipboye, R. L. (2018). *The emerald review of industrial and organizational psychology*. Bingley, Britania Raya: Emerald Group Publishing.
- Eko Widodo, S. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Gani, I., & Siti, A. (2015). *ALAT ANALISIS DATA - Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial, Edisi 1*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2008). *Behavior in Organizations (Ninth Edition)*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Gurung, R. (2006). *Health Psychology: A Cultural Approach*. Canada: Thomson Wadsworth.
- Hsiao, J., & Y.C, C. (2012). Journal of Organizational Innovation. *Antecedents and Consequences of Job Satisfaction: A Case of Automobile Component Manufacturer in Taiwan*, 5 (2), pp: 164-178.
- Hulin, C. L., & Judge, T. A. (2003). In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.). *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology, Vol. 12*, pp. 255–276).
- Mardiana, I., Hubeis, A. V., & Panjaitan, N. K. (2014). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Turnover Intentions pada Perawat Rumah Sakit Dhuafa. *MANAJEMEN IKM: Jurnal Manajemen Pengembangan Industri Kecil Menengah*, 9(2), 119-130.
- Mobley, W. H. (2011). *Pergantian Karyawan: Sebab, Akibat dan Pengendaliannya (Terjemahan)*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Nasution, W. (2009). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Intensi Turnover Pada Call Center. *Jurnal Mandiri*, 4(1), 2–11.
- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Robbins, S., & Judge, T. (2007). *Organizational Behaviour. (12th Edition)*. New Jersey: Pearson Prentice Hal.
- Ronald, S., & Milkha, M. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja dan Turn Over Intention Karyawan Usaha Kecil Menengah. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, Vol. 3 No. 1.
- Saeed, I. W. (2014). The Relationship of Turnover Intention with Job Satisfaction, Job Performance, Leader Member Exchange, Emotional intelligence and Organizational Commitment. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 242-256.
- Sentana, D. B., & Surya, K. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention. *FEUnud*, 6(10), 5232–5261.
- Setyosari, P. (2010). *Metode Penelitian Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwanto, & Priansa, D. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Wexley, K. N., & Yukl, G. A. (1977). *Organizational Behaviour and Personal Psychology*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin Inc.
- Witasari, L. (2009). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention (Studi Empiris Pada Novotel Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Yulianti, F. (2012).). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Keorganisasian Terhadap Intensi Keluar Marketing Agency PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero)*. Jakarta. Depok: Universitas Indonesia.