



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**ANALISIS PENGARUH SELF-EFFICACY TERHADAP JOB
SATISFACTION SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP TURNOVER
INTENTION: TELAAH PADA FRONTLINE MINIMARKET DI PT
XYZ AREA TANGERANG DAN TANGERANG SELATAN**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Nama : Rahmaesha Kehan Hardianto

NIM : 10130110013

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2017



UMN

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH SELF-EFFICACY TERHADAP JOB SATISFACTION SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP TURNOVER INTENTION: TELAAH PADA FRONTLINE MINIMARKET DI PT XYZ AREA TANGERANG DAN TANGERANG SELATAN

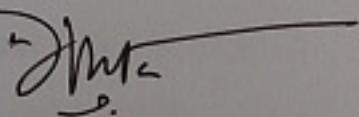
Oleh :

Nama : Rahmaesha Kehan Hardianto
NIM : 10130110013
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Manajemen

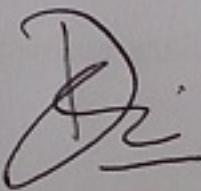
Tangerang, 8 Agustus 2017

Ketua Sidang

Penguji



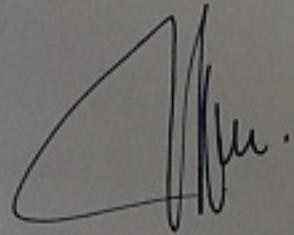
Dr. Ir. Y. Budi Susanto., M.M.



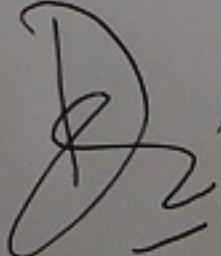
Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Nurina Putri Handayani, S.E., M.M.



Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : Rahmaesha Kehan Hardianto
NIM : 10130110013
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Self-Efficacy* Terhadap *Job Satisfaction* Serta Implikasinya Terhadap *Turnover Intention*: Telaah Pada *Frontline Minimarket* Di PT XYZ Area Tangerang Dan Tangerang Selatan”, merupakan hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan dari karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang saya rujuk dalam pembuatan laporan skripsi ini telah saya cantumkan pada daftar pustaka.

Jika pada kemudian hari saya terbukti melakukan kecurangan/penyimpangan dalam penulisan laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi yang sesuai dengan hukum yang berlaku.

Tangerang, 8 Agustus 2017



Rahmaesha Kehan Hardianto

ABSTRAK

Industri ritel waralaba merupakan salah satu industri yang berkembang pesat di Indonesia. Sebagai ujung tombak dari bisnis, *frontliner minimarket* terkadang masih kurang diperhatikan oleh perusahaan. Salah satu masalah yang ditemukan adalah rendahnya tingkat *self-efficacy* dan *job satisfaction* yang dimiliki oleh *frontliner minimarket*. Selain itu, tingkat *turnover intention* yang ditemukan juga cukup tinggi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari faktor-faktor yang mempengaruhi *self-efficacy* terhadap *job satisfaction* dan mengetahui pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention* pada *frontliner minimarket* PT XYZ. Teknik sampel yang dipakai adalah *nonprobability sampling* dengan teknik pengambilan sampel *judgement sampling* dengan menggunakan kuesioner pada 120 *frontliner minimarket* PT XYZ. Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 23. Sebelumnya pre-test telah dilakukan dengan jumlah data 30 kuesioner dan menyatakan 15 indikator yang dipakai, valid dan reliabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* dan menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai sig. sebesar .000 dan nilai t_{hitung} $7.374 > t_{tabel} 1.6660$. Selain itu, variabel *job satisfaction* berpengaruh negative terhadap *turnover intention* dan menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai sig. sebesar .000 dan nilai $t_{hitung} 5.995 > t_{tabel} 1.6660$. Pengaruh variabel *self-efficacy* terhadap variabel *job satisfaction* sebesar 41.6% dan variabel *job satisfaction* terhadap variabel *turnover intention* dapat dijelaskan sebesar 31.8%.

Kesimpulan yang didapatkan adalah pentingnya *self-efficacy* yang dimiliki oleh *frontliner minimarket* untuk meningkatkan tingkat *job satisfaction* yang dimiliki agar *turnover intention* yang dimiliki akan menurun. Sehingga perusahaan dapat menciptakan kebijakan baru tentang jenjang karir yang lebih jelas dan memberikan fasilitas konsultasi pada *frontliner minimarket*.

Kata kunci: Ritel Waralaba, *Frontliner Minimarket*, *Self-Efficacy*, *Job Satisfaction*, *Turnover Intention*

ABSTRACT

The franchising retail industry is one of the fastest growing industries in Indonesia. As a leading employee, minimarket frontline are sometimes still underestimated by the company. One of the problems found is the low level of self-efficacy and job satisfaction on minimarket frontline. Furthermore, turnover intention on minimarket frontline is quite high.

The purpose of this study was to determine the effect of self-efficacy to determine the effect of job satisfaction and job satisfaction on turnover intention on the frontline minimarket XYZ. Sampling technique that researcher used is nonprobability sampling and judgment sampling by using a questionnaire on 120 frontline minimarket XYZ. Data processing using SPSS 23 application.

The results showed that the variable self-efficacy positive effect on job satisfaction and show a significant influence with the sig value .000 and $t_{hitung} 7.374 > t_{tabel} 1.6660$. Other result showed that job satisfaction variable has a negative effect on turnover intention and shows significant influence with sig value. 000 and $t_{hitung} 5.995 > t_{tabel} 1.6660$. The effect of self-efficacy on job satisfaction variable can be explained by 41.6% and the effect job satisfaction on turnover intention variable can be explained by 31.8%.

The conclusion on this research is the importance of minimarket frontline's self-efficacy to increase the level of job satisfaction that decrease turnover intention. So that, the company can create a new policy about a clearer career path and provide consultation facilities for minimarket frontline.



Keyword : Franchising Retail Industry, Frontline Minimarket, Self-Efficacy, Job Satisfaction, Turnover Intention

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas bimbinganNya yang telah menyertai peneliti sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Self-Efficacy Dan Job Satisfaction Terhadap Turnover Intention: Telaah Pada *Frontliner Minimarket* PT XYZ Region Tangerang Selatan”, dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Multimedia Nusantara.

Penulisan laporan skripsi ini telah dibuat berdasarkan dengan adanya *observasi*, wawancara, landasan teori, latar masalah dan bantuan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan laporan skripsi ini khususnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas pernyertaan dan bimbinganNya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua dan kakak kandung penulis yang selalu memberikan dorongan, dukungan dan doa kepada penulis selama penyusunan laporan skripsi ini.
3. Seluruh pihak perusahaan PT XYZ khususnya pada bagian Area Manager dan *Frontliner Minimarket* PT XYZ yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membantu dan mendukung dalam memberikan informasi secara kooperatif sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Rekan – rekan kerja pada PT XYZ khususnya pada divisi *human resource management* di PT XYZ yang telah memberikan wawasan pengetahuan, dukungan, kerjasama dan pengalaman tentang banyak hal kepada penulis mengenai *frontliner minimarket* PT XYZ.
5. Bapak Dr. Ir. Y. Budi Susanto., M.M., selaku Ketua Sidang yang telah memberikan masukan dan arahan dalam hal penyempurnaan laporan skripsi.
6. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M., selaku Dosem Pengaji dan Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan kesempatan, masukan dan arahan yang berarti kepada peneliti.
7. Ibu Nurina Putri Handayani, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing peneliti yang selalu dengan sabar membimbing dan memberikan arahan yang berarti bagi peneliti, sehingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
8. Ibu Irma Yuni, selaku konselor di Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan masukan dan dorongan motivasi kepada penulis sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Teman-teman satu bimbingan dengan peneliti yaitu, Aldo, Clo, Citra, Lisi, Mariana, Reinhart, dan Stefanny atas kerjasama dan saran yang telah diberikan, sehingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

10. Angga dan Debora selaku orang terdekat dari penulis yang terus memberikan dorongan kepada penulis dalam penyusunan laporan skripsi ini.
11. Serta seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang tidak disebutkan namanya diatas yang memberikan dukungan agar laporan skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Peneliti berharap laporan skripsi ini dapat menjadi berkat dan bermanfaat bagi para pembacanya. Selain itu, peneliti juga meminta maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan laporan skripsi ini.

Tangerang, 8 Agustus 2017

Penulis,

Rahmaesha Kehan Hardianto



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAKSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Metode dan Sistematika Penulisan Laporan Penelitian.....	9
1.6.1 Metode Penelitian.....	9
1.6.2 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Manajemen.....	11
2.1.1 Fungsi Manajemen.....	12
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	13

2.3	<i>Self-Efficacy</i>	14
2.4	<i>Job Satisfaction</i>	16
2.5	<i>Turnover Intention</i>	17
2.6	Model dan Hipotesa Penelitian.....	19
2.6.1	Model Penelitian.....	19
2.6.2	Hipotesa Penelitian.....	19
2.7	Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	20
2.7.1	Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> terhadap <i>Job Satisfaction</i>	20
2.7.2	Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	21
2.8	Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		26
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
3.1.1	Visi dan Misi.....	28
3.1.2	Struktur Organisasi.....	28
3.2	Desain Penelitian.....	28
3.2.1	Research Data.....	29
3.3	Ruang Lingkup Penelitian.....	31
3.3.1	Target Populasi.....	31
3.3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.3.3	<i>Time Frame</i>	34
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.4.1	Variabel Independen (X).....	34

3.4.1.1	<i>Self-Efficacy (X₁)</i>	34
3.4.1.2	<i>Job Satisfaction (X₂)</i>	35
3.4.2	Variabel Dependen.....	36
3.4.2.1	<i>Job Satisfaction (Y₁)</i>	36
3.4.2.2	<i>Turnover Intention (Y₂)</i>	36
3.5	Definisi Operasional (Tabel Definisi Operasional).....	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6.1	Uji Instrumen.....	41
3.6.1.1	Uji Validitas.....	41
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	42
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.6.2.1	Uji Multikolineritas.....	43
3.6.2.2	Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.6.2.3	Uji Normalitas.....	44
3.6.3	Uji Model.....	45
3.6.3.1	Koefisien Determinasi (R ²).....	45
3.6.4	Uji Hipotesis.....	45
3.6.4.1	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	45
3.6.4.2	Uji Signifikan Parameter Individual (uji t).....	48
	BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.1.1	Deskripsi Profil Responden.....	49

4.2	Analisa Statistik Deskriptif.....	54
4.3	Uji Instrumen.....	63
4.3.1	Uji Validitas <i>Pre-test</i>	63
4.3.2	Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	68
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4.1	Uji Multikolonieritas.....	70
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.4.3	Uji Normalitas.....	73
4.5	Uji Model.....	75
4.5.1	Uji Koefisien Determinasi.....	75
4.6	Uji Hipotesis.....	76
4.6.1	Uji Regresi Linier Sederhana.....	76
4.6.2	Uji Signifikan Parameter Individual (uji t).....	79
4.7	Implikasi Manajerial.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		85
5.1	Simpulan Penelitian.....	85
5.2	Saran.....	88
5.2.1	Saran untuk Perusahaan.....	88
5.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....		93
LAMPIRAN.....		96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>What are The Main Causes of Job Dissatisfaction?</i>	6
Gambar 2.1. Model Penelitian.....	19
Gambar 3.1 Penghargaan <i>minimarket</i> PT XYZ.....	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT XYZ.....	28
Gambar 3.3 Struktur Organisasi <i>Minimarket</i> PT XYZ.....	29
Gambar 3.3 Model Penelitian.....	46
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur.....	51
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	52
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Jabatan Kerja.....	53
Gambar 4.5 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
Gambar 4.6 Uji Heterokedastisitas terhadap Variabel <i>Self-Efficacy</i> , <i>Job Satisfaction</i> , dan <i>Turnover Intention</i>	72
Gambar 4.6 Uji Normalitas terhadap Variabel <i>Self-Efficacy</i> , <i>Job Satisfaction</i> , dan <i>Turnover Intention</i>	74



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4.6 Kategori Kriteria Penilaian Rata-Rata Jawaban Responden.....	56
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap variabel <i>Self-Efficacy</i>	56
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap variabel <i>Job Satisfaction</i>	58
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap variabel <i>Turnover Intention</i>	61
Tabel 4.10 Uji Validitas <i>Pre-test</i> untuk Variabel <i>Self-Efficacy</i>	63
Tabel 4.11 Uji Validitas <i>Pre-test</i> untuk Variabel <i>Job Satisfaction</i>	65
Tabel 4.12 Uji Validitas <i>Pre-test</i> untuk Variabel <i>Turnover Intention</i>	66
Tabel 4.13 Uji Validitas <i>Pre-test</i> untuk Variabel <i>Self-Efficacy</i> , <i>Job Satisfaction</i> , dan <i>Turnover Intention</i>	67
Tabel 4.14 Tabel Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i> terhadap Variabel <i>Self-Efficacy</i>	68
Tabel 4.15 Tabel Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i> terhadap Variabel <i>Job Satisfaction</i>	69
Tabel 4.16 Tabel Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i> terhadap Variabel <i>Turnover Intention</i>	69
Tabel 4.17 Tabel Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i> terhadap Variabel <i>Self-Efficacy</i> , <i>Job Satisfaction</i> , dan <i>Turnover Intention</i>	70
Tabel 4.18 Tabel Uji Multikolonieritas terhadap Variabel <i>Self-Efficacy</i> , <i>Job Satisfaction</i> , dan <i>Turnover Intention</i>	71
Tabel 4.19 Tabel Uji Koefisien Determinasi terhadap Variabel <i>Self-Efficacy</i> dan <i>Job Satisfaction</i>	74
Tabel 4.20 Tabel Uji Koefisien Determinasi terhadap Variabel <i>Job Satisfaction</i> dan <i>Turnover Intention</i>	76
Tabel 4.21 Tabel Regresi Linier Sederhana Variabel <i>Self-Efficacy</i> dan <i>Job Satisfaction</i>	78
Tabel 4.22 Tabel Regresi Linier Sederhana Variabel <i>Job Satisfaction</i> dan <i>Turnover Intention</i>	78

Tabel 4.23 Tabel Uji t Variabel <i>Self-Efficacy</i> terhadap Variabel <i>Job Satisfaction</i>	79
Tabel 4.24 Tabel Uji t Variabel <i>Job Satisfaction</i> terhadap Variabel <i>Turnover Intention</i>	80
Tabel 4.24 Tabel Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	81

