

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TIJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2006). Herzberg (2005) menyatakan bahwa istilah kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perasaan positif yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya.

Menurut Robbins (2005), pengertian kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan perusahaan, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang ideal, dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian (assessment) seorang pegawai terhadap puas atau tidaknya dia terhadap pekerjaan merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang diskrit (terbedakan dan terpisahkan satu sama lain).

Sedangkan Menurut Aziri (2011), Kepuasan kerja mewakili perasaan negatif dan positif dari persepsi karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapinya, yaitu suatu perasaan untuk berprestasi dan meraih kesuksesan di dalam pekerjaan, kepuasan kerja yang tinggi mengimplikasikan bahwa karyawan merasa senang dan nyaman dengan kondisi lingkungan organisasi serta mendapat penghargaan dari jerih payah hasil kerjanya.

Berdasarkan pengertian kepuasan kerja di atas dapat disimpulkan bahwa sebagai keadaan emosional yang menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang untuk mencapai atau memfasilitasi pencapaian nilai-nilai pekerjaan seseorang.

Kepuasan kerja mengandung dua unsur penting, yaitu nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Nilai yang ingin dicapai tersebut adalah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu dan nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar.

2.1.2 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006), kepuasan kerja merupakan Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Menurut Luthans (2006) dalam (Faradilla, 2022) terdapat lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan, yaitu:

1. Satisfaction with supervisors

Kepuasan terhadap supervisor diukur dengan melihat sikap dan perilaku supervisor yang diharapkan oleh karyawan. Sikap dan perilaku tersebut seperti apakah supervisor mengambil untuk membantu karyawan, memperhatikan harapan karyawan, serta adil tidaknya supervisor dalam memperlakukan karyawannya. Bantuan teknis dan dukungan sosial dari atasan merupakan hal yang dapat memengaruhi kepuasan karyawan terhadap atasannya.

2. Satisfaction with co-workers

Kepuasan terhadap rekan kerja diukur dengan kepuasan interaksi karyawan dengan rekan kerjanya, juga sikap dan perilaku rekan kerja yang diharapkan oleh karyawan.

3. *Satisfaction with pay*

Kepuasan terhadap gaji diukur dengan melihat kesesuaian harapan dari karyawan terhadap gaji yang diberikan juga perbandingan dengan gaji yang ditawarkan oleh perusahaan lain.

4. *Satisfaction with promotion*

Kepuasan terhadap promosi diukur dengan melihat apakah organisasi tempat karyawan bekerja memberikan peluang promosi jabatan yang menunjang karir karyawan. Karyawan yang menginginkan jenjang karir yang semakin baik akan sangat memperhatikan adanya promosi di tempat ia bekerja.

5. *Satisfaction with work itself*

Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri diukur dengan melihat kepuasan karyawan dengan pekerjaan yang dimilikinya saat ini. Kepuasan ini terkait dengan tanggung jawab, ketertarikan, dan perkembangan pekerjaan

2.1.3 Pengertian Komitmen Organisasi

Tarigan dan Ariani (2015) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai sikap stabil yang merefleksikan respon afektif umum kepada organisasi secara keseluruhan. Mowday Porter, dan Steers (2013) menggambarkan komitmen sebagai kekuatan yang relatif dari identifikasi dan keterlibatan individu pada suatu organisasi.

Menurut Luthans (2006) mendefinisikan komitmen organisasi komitmen organisasi merefleksi loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Menurut Robbins dan Coulter (2010) Komitmen organisasi merupakan derajat dimana seorang karyawan mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi tertentu beserta tujuannya dan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi tersebut.

Berdasarkan pengertian komitmen organisasi di atas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan refleksi karyawan untuk mencapai suatu loyalitas yang diberikan, sehingga dapat memberikan dampak yang diinginkan dengan adanya satu tujuan.

2.1.4 Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Robbins dan Coulter (2010) Komitmen organisasi merupakan derajat dimana seorang karyawan mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi tertentu beserta tujuannya dan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi tersebut. Allen dan Meyer (1990) dalam buku Luthans, (2006) menyatakan bahwa dalam membangun sebuah konsep komitmen organisasi dengan tiga indikator, yaitu:

1. Affective commitment

Karyawan dengan komitmen afektif akan tetap pada posisi pekerjaannya karena mereka menginginkannya. Pengalaman kerja memiliki pengaruh pada komitmen afektif. Pengalaman kerja akan memenuhi kebutuhan psikologis karyawan untuk merasa nyaman di dalam organisasi dan kompeten dengan peran kerjanya. Karyawan dengan komitmen afektif memiliki kecenderungan yang rendah untuk meninggalkan pekerjaannya karena komitmen ini muncul dari pengalaman kerja.

2. Continuance commitment

Karyawan dengan komitmen berkelanjutan akan tetap pada posisi pekerjaannya karena mereka menghindari adanya kerugian yang mungkin terjadi dan masih membutuhkan pekerjaannya saat ini. Komitmen berkelanjutan memiliki dua faktor yaitu besarnya jumlah investasi individu yang dibuat dan perasaan kurangnya alternatif pekerjaan lain.

3. *Normative commitment*

Karyawan dengan komitmen normatif akan tetap pada posisi pekerjaannya karena mereka merasa harus melakukannya. Komitmen normatif merupakan dampak dari pengalaman individu baik yang berhubungan dengan keluarga maupun sosialisasi budaya dan mengikuti sosialisasi organisasi.

2.1.5 **Pengertian *Turnover Intention***

Menurut Dess dan Shaw (2001) ada dua jenis turnover, yaitu voluntary turnover dan involuntary turnover. Ketika perusahaan melakukan pemutusan kerja pada karyawan, maka disebut sebagai involuntary turnover, sedangkan jika karyawan memutuskan untuk meninggalkan pekerjaan karena keinginannya maka disebut voluntary turnover.

Selanjutnya, menurut Tett dan Meyer (1993), turnover intention merupakan sebuah keinginan untuk meninggalkan suatu organisasi. Turnover intention mengukur keputusan meninggalkan perusahaan atau departemen. Johnston, Parasuraman, Futrell dan Sager (1988) menyatakan bahwa turnover intention merupakan akar dari turnover yang sesungguhnya. Kata intention merupakan faktor keluar dari pekerjaan yang sesungguhnya (Long, Thean, Ismail dan Jusoh, 2012).

Turnover intention didefinisikan sebagai niat karyawan yang secara sukarela berpindah dari pekerjaan atau perusahaannya (Schyns et al., 2007).

Menurut Darma (2013) Turnover Intention adalah derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang.

Keinginan (intention) adalah niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara turnover adalah berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela atau pindah dari satu tempat kerja ke tempat kerja yang lain. Dengan demikian, Turnover Intention (intensi keluar) adalah kecendrungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya (Halimah, 2016).

Berdasarkan pengertian turnover intention di atas dapat disimpulkan bahwa Turnover Intention merupakan niat atau keinginan keluar karyawan dari pekerjaannya sekarang secara sukarela untuk mendapatkan pekerjaan ditempat lain.

2.1.6 **Indikator *Turnover Intention***

Menurut Darma (2013), *turnover intention* merupakan derajat kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang. Menurut Michaels dan Spector (1982) dalam Indriyani (2018) menyebutkan ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *turnover intention*, yaitu:

1. *Thinking of quitting*

Tingginya intensitas karyawan mempertimbangkan untuk keluar dari pekerjaannya saat ini dapat menjadi alat ukur turnover intention. Semakin sering karyawan

memikirkan untuk keluar dari pekerjaannya saat ini mengindikasikan tingginya *turnover intention*.

2. *Intention to quit*

Keinginan untuk keluar menunjukkan adanya hasrat dari karyawan untuk keluar dari pekerjaan yang dimilikinya saat ini. Semakin besar hasrat karyawan untuk keluar dari pekerjaan yang dimilikinya saat ini menandakan adanya *turnover intention*.

3. *Intention to search for alternatives*

Karyawan yang berkeinginan untuk mencari alternatif pekerjaan lain menandakan adanya keinginan untuk keluar dari pekerjaan yang dimilikinya saat ini. Mencari alternatif pekerjaan lain menunjukkan bahwa karyawan memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan baru yang lebih menarik dari pekerjaannya saat ini.

2.2 Landasan Empiri

Berikut ini jurnal-jurnal rujukan yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Adi Irawan Setiyanto, Selvi Nurul Hidayati (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap <i>Turnover Intention</i>	Analisis Regresi Linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil pengujian menunjukkan kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap <i>turnover intention</i> namun komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap <i>turnover intention</i>

2	Gusti Ngurah Berlin Bramantara A.A. Sagung Kartika Dewi (2014)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali Iii	Regresi linier berganda	Hasil lainnya ditemukan bahwa secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i> karyawan Krisna Oleh-oleh Khas Bali III.
3	Anggita Faradilla (2022)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Moderasi Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Oku Timur)	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kepuasan kerja, komitmen organisasional dan <i>organizational citizenship behavior</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Leny Elyatin (2020)	Efek Moderasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh <i>Workplace Bullying</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i> Karyawan Hotel	PLS (<i>Partial Least Square</i>)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa <i>workplace bullying</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>turnover intention</i>

		Amaris Surabaya.		
5	Kadek Sintha Dewi (2013)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dan Komitmen Organisasi Pada PT. KPM	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja serta komitmen organisasi karyawan dapat ditingkatkan melalui peningkatan perhatian perusahaan terhadap kebutuhan karyawan seperti gaji.
6	Ida Bagus Putra Widyantara, I Komang Ardana (2015)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Intensitas Turnover Karyawan	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan Komitmen organisasional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap intensitas turnover. kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensitas turnover. komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap intensitas turnover.

7	Dina Sabta Ratnaningsih (2021)	Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention	Analisis regresi linear berganda	kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap turnover intention. Stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, Komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap turnover intention. Secara simultan kepuasan kerja, stres kerja dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap turnover intention pada karyawan Hotel Elresas Lamongan.
8	Lia Witasari (2009)	Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intentions (Studi Empiris Pada Novotel Semarang)	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap turnover intention, dan kepuasan kerja terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap turnover intention.

9	Ni Luh Sili Antari (2019)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan Turnover Intention (Studi Pada Losari Hotel Sunset Bali)	<i>Path analysis</i>	kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi; 2) kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover intentions; dan 3) komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap turnover intentions karyawan pada Losari Hotel Sunset Bali.
10	Nurul Annisa Fitri (2018)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Karyawan Hotel Bintang 3 Di Yogyakarta	Analisis regresi linier berganda	kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover intention karyawan; komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap turnover intention karyawan; kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh negatif terhadap turnover intention karyawan.
11	Ahmad Rasmi Suleiman AlBattat & Ahmad Puad Mat Som (2013)	<i>Employee Dissatisfaction and Turnover Crises in the Malaysian Hospitality Industry</i>	Analisis regresi linear sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi turnover.

12	Masooma javed, Rifat Balouch, Fatima Hassan (2014)	<i>Determinants of Job Satisfaction and its Impact on Employee Performance and Turnover Intentions</i>	Analisis regresi linear berganda	Hasilnya menunjukkan signifikan asosiasi positif pemberdayaan karyawan, lingkungan tempat kerja, loyalitas kerja dan kinerja kerja dengan kepuasan kerja. Selain itu, ada hubungan negatif yang signifikan antara kepuasan kerja dan keinginan berpindah.
13	Veronica Tarigan and Dorothea Wahyu Ariani (2015)	<i>Empirical Study Relations Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention</i>	AMOS program	kepuasan kerja dan komitmen organisasi menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan. Komitmen organisasi dan kepuasan kerja juga menunjukkan hubungan negatif dan signifikan dengan <i>turnover intention</i> .

Berdasarkan Tabel 2.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa persamaan dan perbedaan yang terdahulu dengan penelitian yang dilakukan saat ini, baik variabel maupun objeknya. Lalu, hasil penelitian-penelitian di atas dapat digunakan sebagai acuan dalam mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru dan menunjukkan keorisinilitasan dari penelitian yang sedang dilakukan

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang rendah akan cenderung memiliki tingkat *turnover intention* yang tinggi. Menurut Indartono dan Chen (2011), karyawan yang tidak puas terhadap gaji yang diterima akan membandingkan gaji dan pekerjaan yang diterima dan dimiliki oleh orang lain. Menurut Lam, et al (2001), promosi berkaitan dengan gaji dan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, tidak adanya promosi yang berarti semakin kecilnya kemungkinan kenaikan gaji akan menurunkan tingkat kepuasan kerja. Adanya ketidakpuasan akan menimbulkan karyawan mencari pembanding perusahaan lain. Hal ini kemudian berakibat munculnya keinginan untuk meninggalkan pekerjaannya saat ini atau *intention to quit*. Tidak adanya promosi jabatan yang diharapkan karyawan membuat karyawan mencari alternatif pekerjaan di tempat lain untuk dapat memperoleh jabatan lebih tinggi.

Menurut beberapa manajer HRD Hotel Bintang 3 di kota Bandar Lampung, karyawan yang keluar dari pekerjaannya kemudian memperoleh pekerjaan dengan jabatan lebih tinggi di hotel lain. Seorang manajer hotel juga menyatakan bahwa salah satu cara paling cepat untuk naik jabatan adalah dengan keluar dari pekerjaan dan mencari pekerjaan di hotel lain.

Penelitian oleh Albattat dan Som (2013) menemukan bahwa adanya ketidakpuasan kerja dapat menyebabkan munculnya kecenderungan untuk keluar yang mana akan mengarah pada *actual turnover* dan karyawan meninggalkan pekerjaannya saat ini. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin rendah tingkat kecenderungan untuk keluar yang dimiliki. Karyawan yang

merasa puas dengan pekerjaannya saat ini akan cenderung untuk bertahan dan terus melanjutkan pekerjaan tersebut, sehingga terbentuk hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Kepuasan Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang 3 di kota Bandar Lampung

2.3.2 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention*

Allen dan Meyer (1990) dalam Faradilla (2018) Menyatakan bahwa karyawan yang memiliki tingkat komitmen yang tinggi akan semakin rendah kecenderungannya untuk keluar. Beberapa manajer hotel di kota Bandar Lampung mengatakan bahwa rata-rata karyawan hotel hanya bekerja selama beberapa bulan hingga paling lama dua tahun lalu akan keluar dari pekerjaannya. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka karyawan hotel yang memiliki tingkat *continuance commitment* rendah memiliki tingkat kecenderungan untuk keluar yang tinggi.

Seorang manajer mengatakan bahwa ada peristiwa karyawan kesulitan dan tidak bisa membaur dengan karyawan lain, serta tidak merasa menjadi bagian dari hotel, sehingga karyawan tersebut memutuskan untuk keluar dari pekerjaan dalam waktu yang sangat singkat. Tingkat *affective commitment* yang rendah cenderung membuat karyawan mempertimbangkan untuk keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan lain. Sesuai dengan hasil penelitian Meyer, Stanley, Herscovitch, dan Topolnytsky (2002) yang menemukan bahwa *affective commitment* memiliki korelasi negatif paling kuat dengan *turnover* dibandingkan dengan *continuance commitment* dan *normative commitment*. Tingkat komitmen rendah yang dimiliki oleh karyawan hotel di kota Bandar Lampung mengarah pada munculnya kecenderungan untuk keluar. Karyawan dengan komitmen rendah enggan untuk tinggal dan menghabiskan karirnya untuk bekerja di satu hotel. Jika

komitmen yang dimiliki karyawan hotel kuat, maka karyawan akan cenderung lebih memilih untuk terus melanjutkan karirnya di tempat ia bekerja saat ini.

Karyawan yang memiliki tingkat komitmen organisasi tinggi akan cenderung memiliki keinginan yang rendah bahkan tidak ada untuk meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja saat ini. Semakin tinggi komitmen organisasi karyawan maka akan semakin rendah keinginan untuk keluar dari pekerjaannya saat ini. Sesuai dengan penelitian Lee, Huang, dan Zhao (2012) yang menemukan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kecenderungan untuk keluar karyawan, sehingga terbentuk hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Kepuasan Organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang 3 di kota Bandar Lampung

2.3.3 Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention*

Karyawan yang puas dengan pekerjaannya dan memiliki ikatan komitmen yang kuat dapat membuat karyawan memilih untuk tinggal dan melanjutkan pekerjaannya saat ini. Ketika karyawan memiliki tingkat kepuasan tinggi, juga tingkat komitmen yang tinggi, maka akan semakin mengurangi bahkan meniadakan tingkat kecenderungan untuk keluar yang dimiliki karyawan. Penelitian Kim, et. al (2015) serta Michael dan Spector (1982) dalam Faradilla (2018) menemukan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kecenderungan untuk keluar.

Penelitian oleh Kim, et al (2015) menemukan bahwa mentoring karyawan akan berdampak positif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, kemudian kepuasan kerja dan komitmen organisasi memberi dampak pada turnover karyawan. Penelitian oleh

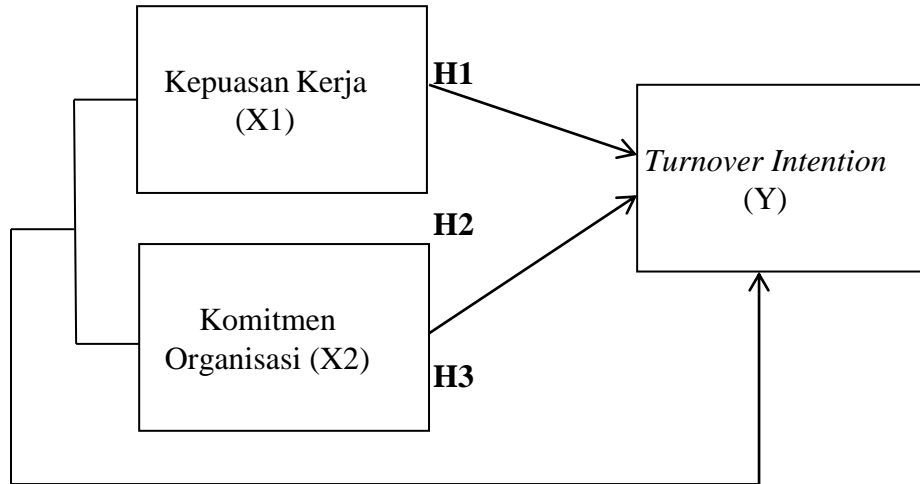
Michaels dan Spector (1982) dalam Faradilla (2018) menemukan bahwa penerimaan karakteristik pekerjaan, pertimbangan kepemimpinan, dan umur memengaruhi kepuasan kerja dan komitmen organisasi. Kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh ekspektasi karyawan sebelum bekerja. Kepuasan kerja dan komitmen organisasi kemudian memengaruhi kecenderungan untuk keluar yang kemudian berakhir ke turnover.

Karyawan hotel bintang 3 di kota Bandar Lampung yang memiliki tingkat kepuasan kerja dan tingkat komitmen organisasi yang tinggi akan memiliki kecenderungan untuk keluar dari pekerjaannya lebih kecil dibandingkan dengan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi rendah, sehingga terbentuk hipotesis sebagai berikut :

H₃ : Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang 3 di kota Bandar Lampung.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas untuk memperjelas variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penelitian ini, maka penulis akan mengajukan kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis Penelitian

Setelah menganalisis kerangka pemikiran di atas, maka rumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. H_1 : Kepuasan Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang 3 di kota Bandar Lampung.
2. H_2 : Komitmen Organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang 3 di kota Bandar Lampung.
3. H_3 : Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention* Karyawan Hotel Bintang 3 di kota Bandar Lampung.