

**PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
TURNOVER INTENTION DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi pada Bento Kopi Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF WORK STRESS AND JOB SATISFACTION ON  
TURNOVER INTENTION WITH ORGANIZATION CITIZENSHIP  
BEHAVIOR AS A VARIABLE INTERVENING  
(Study at Bento Kopi Yogyakarta)***



Oleh  
**Dewi Sriyanti**  
**20190410380**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

**PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP  
TURNOVER INTENTION DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi pada Bento Kopi Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF WORK STRES AND JOB SATISFACTION ON  
TURNOVER INTENTION WITH ORGANIZATION CITIZENSHIP  
BEHAVIOR AS A VARIABLE INTERVENING  
(Study at Bento Kopi Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**Dewi Sriyanti**

**20190410380**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dewi Sriyanti

Nomor Mahasiswa : 20190410380

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH STRESS KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Study pada Bento Kopi Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta 09 Februari 2023

  
Dewi Sriyanti

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa Syukur dan Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan dan kelancaran dalam menyusun Skripsi ini hingga selesai.

Penulis persembahkan skripsi ini untuk mamah Sumiyati dan bapak Aji Sodikin, Amin paling manjur dan Surgaku, menyemangati dan mendoakan tiada henti. Terima kasih untuk semua cinta dan usaha yang telah diberikan sampai saat ini.

Keluarga penulis. Terima kasih atas cinta dan support yang selalu diberikan kepada penulis. Berkat harapan kalian, penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.

Sahabat penulis. Rizky dan Novia yang selalu memberikan waktunya untuk mendengarkan semua keluh kesah dan menyaksikan saya tumbuh hingga hari ini. Terima kasih atas segala bantuan, cinta, perjalanan hidup, waktu, dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis hingga hari ini.

Kepada seluruh teman-teman FEB angkatan 19 terutama Manajemen kelas I terkhususkan Intan, Caca, Dina, Rani, dan Syifa yang memberikan banyak sekali pelajaran kehidupan dan menyertai langkah penulis dalam menggapai gelar sarjana.

Dan yang terakhir, terima kasih kepada diri penulis Dewi Sriyanti. Hebat sudah melangkah di tahap ini dengan berani, tetap bertahan. Semoga impian dan keinginan baik kamu akan mudah hadir setelah perjalanan ini. Kamu keren dan hebat, yanti.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, atas kelancaran penulis dalam penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Stress Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention* dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel *Intervening*”**.

Penulis menyadari bahwa banyak tantangan yang dihadapi dalam penyusunan skripsi ini, namun semua itu dapat diatasi dengan baik atas bantuan, arahan, saran, dan kerjasama dari berbagai pihak. Maka, dengan kerendahan hati dan kejujuran, penulis mengucapkan terima kasih kepada.:

1. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta selaku dosen mata kuliah Metopen telah memberikan pengetahuan dan bimbingan tentang penyusunan tugas akhir.
4. Bapak Drs. Gita Danupranata, MM., selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dari awal penyusunan proposal sampai akhir penyusunan skripsi. Terima kasih atas waktu yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan selesai.
5. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan, melayani, dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang akan bermanfaat hingga nanti.

6. Bapak HRD, dan seluruh Bpk/Ibu karyawan Bento kopi. Terima kasih atas ilmu berharga, kebaikan serta bimbingan penuh yang telah diberikan kepada penulis, dan telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir diBento Kopi.
7. Kedua orang tua penulis. Terima Kasih Mama Sumiyati dan Bapak Aji Sodikin yang tak henti-hentinya melangitkan doa baiknya untuk menemani setiap langkah penulis, memberikan semangat serta perhatian penuh dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir katasemoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 03 Januari 2023



Dewi Sriyanti

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Kerangka Berpikir Dan Pengembangan Hipotesis.....	15
C. Model Penelitian .....	24
BAB III .....	25
METODE PENELITIAN .....	25
A. Pendekatan Penelitian .....	25
B. Obyek Dan Subyek Penelitian .....	25
C. Data Dan Teknik Pengumpulan Data .....	25
D. Populasi Dan Teknik Sampling .....	26
E. Definisi Operasional Variabel .....	27
F. Uji Kualitas Instrumen.....	31
G. Teknik Analisis .....	32
BAB IV .....	35
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
B. Uji Kualitas Instrumen Dan Data .....	41

<b>C. Hasil Analisis Dan Hipotesis.....</b>	<b>50</b>
<b>D. Pembahasan .....</b>	<b>66</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>73</b>
<b>SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>73</b>
<b>B. Keterbatasan.....</b>	<b>73</b>
<b>C. Saran .....</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Gambaran Umum Karyawan .....	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional <i>Turnover Intention</i> .....	28
Tabel 3.3 Definisi Operasional <i>OCB</i> .....	28
Tabel 3.4 Definisi Operasioanal Stres Kerja .....	29
Tabel 3.5 Definisi Operasional Kepuasan Kerja .....	30
Table 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Table 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	39
Table 4.3 Data Responden Berdasarkan Divisi .....	39
Table 4.4 Data Responden Berdasarkan Cabang .....	40
Table 4.5 Uji Validitas Stres Kerja .....	41
Table 4.6 Uji Validitas Kepuasan Kerja .....	42
Table 4.7 Uji Validitas <i>Turnover Intention</i> .....	43
Table 4.8 Uji Validitas <i>OCB</i> .....	43
Table 4.9 Uji Realibitas .....	44
Table 10 Keterangan Kelas Interval .....	45
Table 4.11 Statistik Deskriptif Stres Kerja .....	45
Table 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja .....	46
Table 4. 13 Statistik Deskriptif Variabel <i>Turnover Intention</i> .....	48
Table 14 Statistik Deskriptif Variabel <i>OCB</i> .....	49
Table 15 Hasil Uji Normalitas Model Analisis .....	52
Table 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas Model Analisis Jalur .....	53
Table 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model Analisis Jalur 1 .....	53
Table 4.18 Hasil Analisis Jalur Model Pertama .....	54
Table 4. 19 Hasil Uji Multikolinieritas Model Analisis Jalur 2 .....	57
Table 4.20 Hasil Uji Multikolinieritas Model Analisis Jalur 2 .....	58
Table 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model Analisis Jalur 2 .....	59
Table 4.22 Hasil Analisis Jalur Model 2 .....	60
Table 4.23 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung H6 .....	62
Table 4.24 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung H7 .....	64
Table 4.25 Ringkasan Hasil Penelitian .....	65

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Model Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Bento Kopi Yogyakarta .....</b>	<b>37</b>
<b>Gambar 4.2 Model Analisis Jalur 1 .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar 4.3 Model Analisis Jalur 2 .....</b>	<b>56</b>
<b>Gambar 4.4 Hasil Uji Sobel Hipotesis 6 .....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 4.5 Hasil Uji Sobel Hipotesis 7 .....</b>	<b>63</b>
<b>Gambar 4.6 Model Penelitian Akhir .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Riset pada Bento Kopi Yogyakarta .....	83
Lampiran 2 Surat izin Penelitian oleh Bento Kopi Yogyakarta .....	84
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	88
Lampiran 5 Uji Statistik Deskriptif.....	90
Lampiran 6 Uji Kualitas Instrumen .....	92
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik .....	100
Lampiran 8 Sobel Test .....	105
Lampiran 9 Uji Regresi Linier Berganda .....	106
Lampiran 10 Surat Keterangan Turnitin.....	108