

PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *WORK ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PADA KARYAWAN PT. MATAHARI *DEPARTMENT STORE* MALIOBORO MALL YOGYAKARTA

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh:

CLARA LILY MONICA M.

NPM: 16 03 22669

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA,

2021

Skripsi

PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *WORK ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PADA KARYAWAN PT. MATAHARI *DEPARTMENT STORE* MALIOBORO MALL YOGYAKARTA



**Disusun oleh:
CLARA LILY MONICA M.
NPM: 16 03 22669**

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

Debora Wintriarsi Handoko, SE., MM., M.Sc.

16 Juli 2021

Skripsi



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

SURAT KETERANGAN

No. 828/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 6 Agustus 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Th. Agung M. Harsiwi, SE., M.Si. (Ketua Penguji)
2. Debora Wintriarsi Handoko, SE., MM., M.Sc. (Anggota)
3. Daniel Yudistya Wardhana, SE., MEI. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Clara Lily Monica Marpaung
NPM : 160322669

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Clara Lily Monica Marpaung telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji. Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *WORK ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PADA KARYAWAN PT. MATAHARI *DEPARTMENT STORE* MALIOBORO MALL YOGYAKARTA

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang diperoleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 Juli 2021

Yang menyatakan



Clara Lily Monica M.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Supervisor Support* terhadap *Turnover Intention* dengan *Work Engagement* sebagai variabel pemediasi” guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen jenjang S1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini. Dengan segenap kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan YME yang senantiasa menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
2. Ibu Debora Wintriarsi Handoko, SE., MM., M.Sc. selaku Kaprodi Manajemen dan Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktu, bimbingan, arahan dan saran-saran kepada penulis sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Dosen-dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan berlangsung.
5. Bapak Aldersi Redo Anryat S. selaku *Store Manager* PT. Matahari *Department Store* Malioboro Mall Yogyakarta dan Ibu Taya Diuxy Tanamal selaku HRD *Supervisor* PT. Matahari *Department Store* Malioboro Mall Yogyakarta yang dengan senang hati membantu dalam proses penelitian ini.

6. Seluruh responden PT. Matahari *Department Store* Malioboro Mall Yogyakarta yang telah meluangkan waktu mengisi kuesioner penelitian ini.
7. Teman-teman kuliah khususnya Romano, Rian, Vanny dan Andro, yang sudah berkenan meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing saya selama pencarian jurnal hingga selesai. Serta Ovi, Della, dan Diana yang selalu memberikan dukungan dan solusi.
8. Segenap keluarga yang telah memberikan doa restu dan segala bentuk dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, demi perbaikan yang akan datang, penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran yang membangun. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan.

Yogyakarta, 16 Juli 2021

Penulis

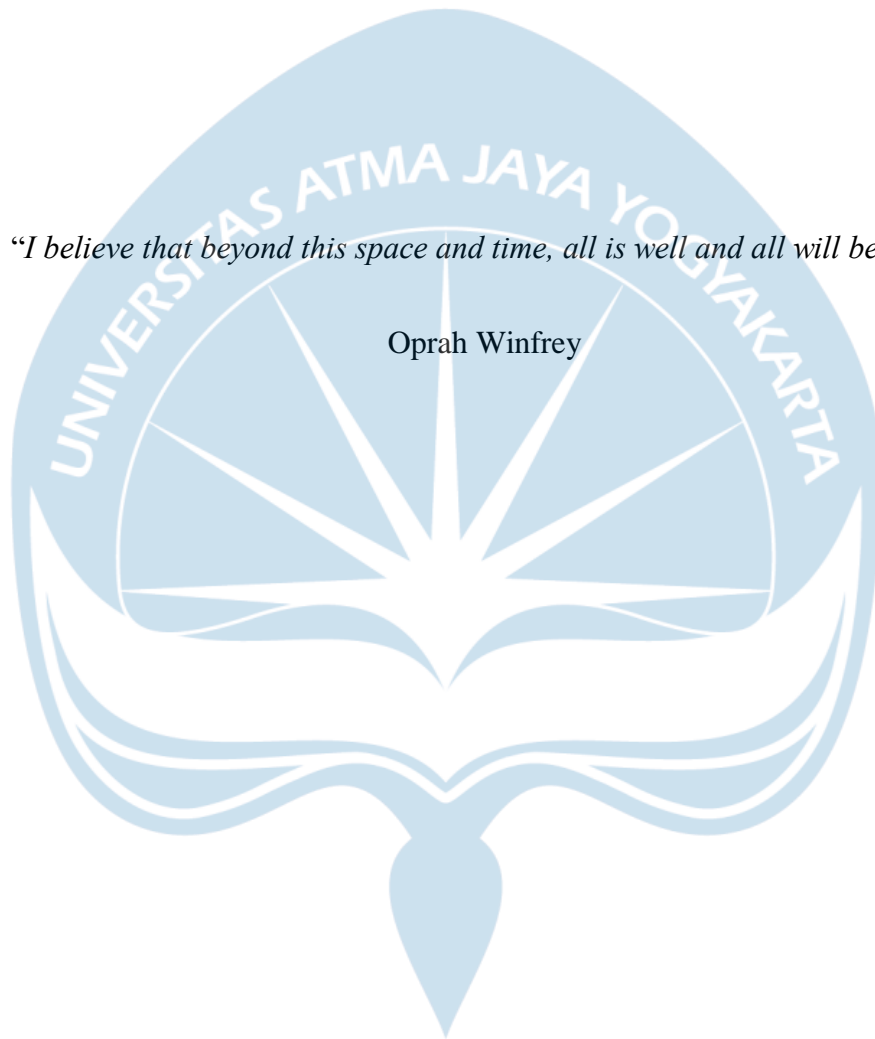


Clara Lily Monica M.

MOTTO

“I believe that beyond this space and time, all is well and all will be well.”

Oprah Winfrey



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Batasan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II	16

TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 <i>Turnover Intention</i>	16
2.1.1 Definisi <i>Turnover Intention</i>	16
2.1.2 Dimensi <i>Turnover Intention</i>	17
2.1.3 Faktor-Faktor yang Menyebabkan <i>Turnover Intention</i>	18
2.1.4 Dampak <i>Turnover Intention</i>	19
2.2 <i>Supervisor Support</i>	22
2.2.1 Definisi <i>Supervisor Support</i>	22
2.2.2 Dimensi <i>Supervisor Support</i>	24
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Supervisor Support</i>	25
2.2.4 Dampak <i>Supervisor Support</i>	26
2.3 <i>Work Engagement</i>	27
2.3.1 Definisi <i>Work Engagement</i>	27
2.3.2 Dimensi <i>Work Engagement</i>	29
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Work Engagement</i>	30
2.3.4 Dampak <i>Work Engagement</i>	32
2.4 Penelitian Terdahulu	33
2.5 Kerangka Penelitian.....	35
2.6 Pengembangan Hipotesis	35
2.6.1 Pengaruh <i>Supervisor Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	35
2.6.2 Pengaruh <i>Supervisor Support</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	37
2.6.3 Pengaruh <i>Work Engagement</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	39
2.6.4 Mediasi <i>Work Engagement</i> pada pengaruh <i>Supervisor Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	42
BAB III	45
METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Bentuk Penelitian.....	45
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	46
3.3 Populasi dan Sampel	46
3.3.1 Populasi.....	46

3.3.2	Sampel.....	46
3.4	Metode Pengambilan Sampel.....	48
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	49
3.5.1	Jenis Data	49
3.5.2	Sumber data.....	49
3.6	Metode Pengumpulan Data	50
3.7	Instrumen Penelitian	51
3.8	Metode Pengukuran Data.....	52
3.9	Metode Pengujian Instrumen.....	53
3.9.1	Uji Validitas	54
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	54
3.10	Metode Analisis Data.....	55
3.10.1	Analisis Deskriptif	55
3.10.2	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	56
3.10.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
3.10.4	Pengujian Parameter	61
BAB IV	63
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	63
4.1	Pengujian Instrumen	63
4.1.1	Uji Validitas	63
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	66
4.2	Profil Responden	67
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	68
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	70
4.3	Analisis Statistik Deskriptif	70
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Supervisor Support</i>	71
4.3.2	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Work Engagement</i>	72

4.3.3	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Turnover Intention</i>	74
4.4	Analisis Data	75
4.4.1	Pengaruh <i>Supervisor Support</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i>	75
4.4.2	Pengaruh <i>Supervisor Support</i> Terhadap <i>Work Engagement</i>	77
4.4.3	Pengaruh <i>Work Engagement</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i>	79
4.4.4	Mediasi <i>Work Engagement</i> Pada Pengaruh <i>Supervisor Support</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i>	80
4.5	Pembahasan	84
4.5.1	Pengaruh <i>Supervisor Support</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	84
4.5.2	Pengaruh <i>Supervisor Support</i> terhadap <i>Work Engagement</i>	85
4.5.3	Pengaruh <i>Work Engagement</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	86
4.5.4	Mediasi <i>Work Engagement</i> Pada Pengaruh <i>Supervisor Support</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i>	87
BAB V	90
PENUTUP	90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Implikasi Manajerial	91
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	94
5.4	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

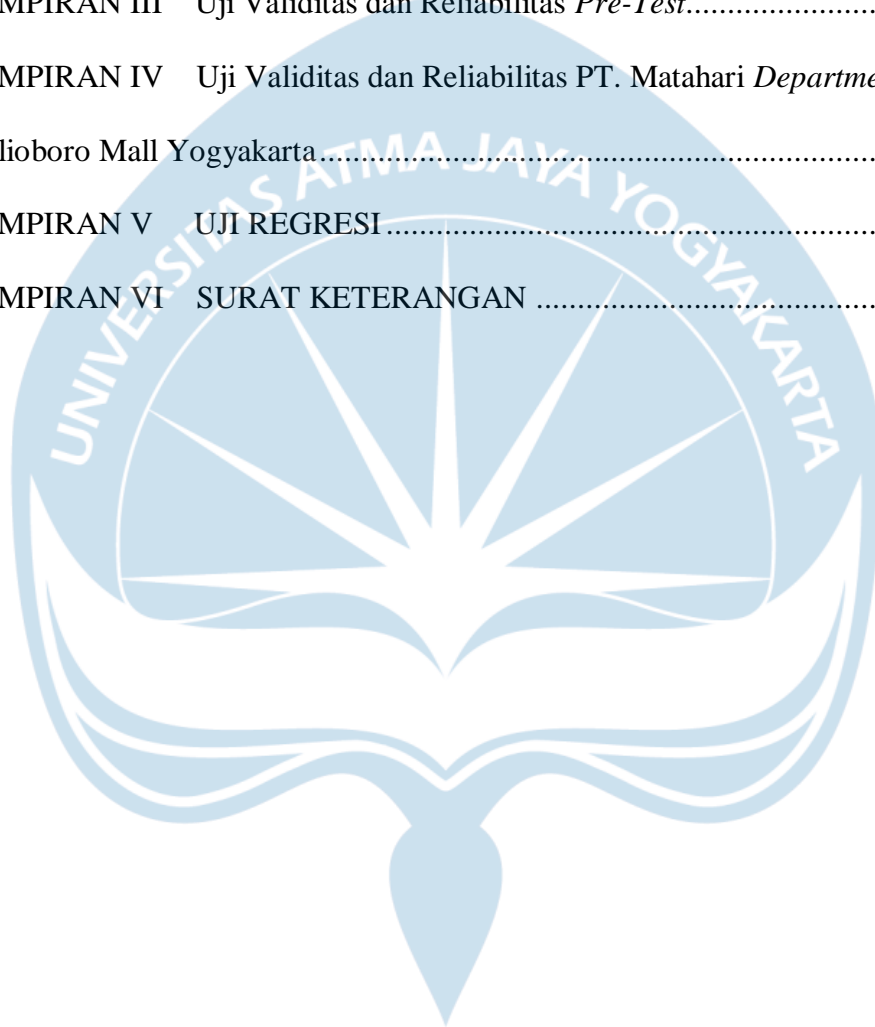
Tabel 2.1	Dampak Negatif <i>Turnover Intention</i>	20
Tabel 2.2	Dampak Positif <i>Turnover Intention</i>	21
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1	Batasan Interval Persepsi.....	56
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas <i>Supervisor Support</i>	64
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas <i>Work Engagement</i>	64
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas <i>Turnover Intention</i>	65
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	69
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	70
Tabel 4.10	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Supervisor Support</i>	71
Tabel 4.11	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Work Engagement</i>	73
Tabel 4.12	Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Turnover Intention</i>	74
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Pengaruh <i>Supervisor Support</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i>	75
Tabel 4.14	Hasil Analisis Regresi Pengaruh <i>Supervisor Support</i> Terhadap <i>Work Engagement</i>	77

Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Pengaruh <i>Work Engagement</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i>	79
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Mediasi <i>Work Engagement</i> Pada Pengaruh <i>Supervisor Support</i> Terhadap <i>Turnover Intention</i>	81



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Kuesioner	108
LAMPIRAN II	Jawaban Responden.....	113
LAMPIRAN III	Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	122
LAMPIRAN IV	Uji Validitas dan Reliabilitas PT. Matahari <i>Department Store</i> Malioboro Mall Yogyakarta.....	125
LAMPIRAN V	UJI REGRESI.....	128
LAMPIRAN VI	SURAT KETERANGAN	132



PENGARUH *SUPERVISOR SUPPORT* TERHADAP *TURNOVER INTENTION* DENGAN *WORK ENGAGEMENT* SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PADA KARYAWAN PT. MATAHARI *DEPARTMENT STORE* MALIOBORO MALL YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Clara Lily Monica M.

NPM: 16 03 22669

Pembimbing

Debora Wintriarsi H., S.E., MM., M.Sc

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah *Supervisor Support* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* dengan *Work Engagement* sebagai variabel pemediasi. Sampel dalam penelitian ini yaitu karyawan SPG PT. Matahari *Department Store* Malioboro Mall Yogyakarta, dengan menggunakan *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan total 16 item pertanyaan yang dinilai dengan *Likert scale*. Metode analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana dan berganda.

Hasil hasil analisis regresi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *Supervisor Support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. *Supervisor Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement*. *Work Engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*. *Work Engagement* memediasi pengaruh *Supervisor Support* terhadap *Turnover Intention*.

Kata kunci: *Supervisor Support, Work Engagement, Turnover Intention.*