



Peran Alternative Job Opportunity dalam Memoderasi Pengaruh Work Engagement dan Job Satisfaction terhadap Turnover Intention di Industri Perhotelan

Youmil Abrian^{1*}, Fran Serano Andres², Yuke Permata Lisna³, Fauza Afni⁴, Abida Ardelia⁵

^{1,2,3,4,5}Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

^{*1}Corresponding author: abrian.yomil@fpp.unp.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya tingkat *turnover* karyawan di industri perhotelan di Sumatera Barat, yang ditandai dengan maraknya perpindahan tenaga kerja antar hotel. Fenomena ini menjadi tantangan serius dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam mempertahankan karyawan yang kompeten. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Alternative Job Opportunity* sebagai variabel pemoderasi dalam hubungan antara *Work Engagement* dan *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* di industri perhotelan di Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal dan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan hotel yang telah bekerja lebih dari satu tahun di wilayah Sumatera Barat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi moderasi melalui perangkat lunak SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Work Engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*; (2) *Job Satisfaction* juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Turnover Intention*; (3) Secara simultan, *Work Engagement* dan *Job Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*; dan (4) *Alternative Job Opportunity* terbukti mampu memoderasi secara signifikan hubungan antara *Work Engagement* dan *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention*.

Kata kunci: *Work Engagement, Job Satisfaction, Alternative Job Opportunity, Turnover Intention, Industri Perhotelan*

Abstract

This study is motivated by the high employee turnover rate in the hospitality industry in West Sumatra, as evidenced by the frequent movement of employees between hotels. This phenomenon poses a serious challenge in human resource management, particularly in retaining competent employees. The purpose of this study is to analyze the role of Alternative Job Opportunity as a moderating variable in the relationship between Work Engagement and Job Satisfaction toward Turnover Intention in the hospitality industry in West Sumatra.

A quantitative approach was employed, using a causal-associative research design and a survey method. The population of this study consisted of hotel employees who had worked for more than one year in the West Sumatra region. The sampling technique used was purposive sampling. Data were collected through questionnaires that had been tested for validity and reliability. Data analysis was performed using moderation regression analysis with SmartPLS 3.0 software.

The findings indicate that: (1) Work Engagement has a negative and significant effect on Turnover Intention; (2) Job Satisfaction also has a negative and significant effect on Turnover Intention; (3) Simultaneously, Work Engagement and Job Satisfaction have a significant effect on Turnover Intention; and (4) Alternative Job Opportunity significantly moderates the relationship between Work Engagement and Job Satisfaction toward Turnover Intention.

Keywords: *Work Engagement, Job Satisfaction, Alternative Job Opportunity, Turnover Intention, Hospitality Industry*

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan industri perhotelan menuntut manajemen hotel untuk mampu bersaing di era yang kompetitif saat ini. Berbagai upaya telah dilakukan oleh manajemen hotel dari sisi manajerial. Namun, hal yang tak kalah penting untuk mendapatkan perhatian adalah peran karyawan sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Mengingat pentingnya pengelolaan karyawan, maka topik ini mendapatkan perhatian khusus dari peneliti.

Employee turnover telah menjadi area penelitian yang sangat produktif, dengan banyak publikasi yang membahas topik ini. Beberapa bukti menunjukkan bahwa tingkat *turnover* di industri perhotelan dipicu oleh ketidakpuasan terhadap berbagai faktor, seperti hubungan dengan atasan, isi pekerjaan, kondisi kerja, jadwal kerja, ukuran unit kerja (restoran atau hotel), gaji, dan tunjangan lainnya [1].

Turnover karyawan telah lama menjadi perhatian utama dalam industri jasa, khususnya industri perhotelan, serta menjadi fokus kajian akademisi di bidang manajemen sumber daya manusia. Tingginya tingkat *turnover* berdampak langsung terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan. [2] menemukan bahwa tingginya tingkat *employee turnover* merupakan masalah tenaga kerja yang mendasar di sektor perhotelan, dan sikap kerja seperti *organizational commitment* memiliki pengaruh signifikan terhadap intensi keluar karyawan. Sebagian besar kasus *turnover* di kalangan karyawan baru terjadi pada awal masa kerja, dan berdampak besar terhadap keberhasilan pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi *turnover intention* tetap menjadi perhatian penting bagi para peneliti maupun praktisi industri perhotelan.

Salah satu variabel penting dalam hal ini adalah *Perceived Alternative Job Opportunity*, yang mengacu pada persepsi individu terhadap ketersediaan pekerjaan alternatif di lingkungan organisasional [3]. Definisi konseptual dari peluang kerja alternatif masih ambigu, antara lain merujuk pada kualitas alternatif terhadap pekerjaan saat ini [4], kecenderungan untuk menemukan

pekerjaan yang dapat diterima [5], dan/atau ketersediaan peluang kerja alternatif [6]. Namun demikian, persepsi terhadap peluang kerja alternatif biasanya muncul sebelum individu benar-benar mencari dan mengevaluasi pilihan kerja lainnya. Dalam hal ini, atribut pribadi karyawan seperti pendidikan, keterampilan, harapan, resiliensi, keterlibatan, dan kepuasan kerja memainkan peran penting dalam membentuk persepsi tersebut.

Job satisfaction atau kepuasan kerja didefinisikan sebagai kondisi emosional yang menyenangkan sebagai hasil dari penilaian individu terhadap pengalaman kerjanya [7]. Kepuasan kerja juga dapat dilihat sebagai sikap karyawan terhadap pekerjaannya, atmosfer sosial dan fisik di lingkungan kerja, serta imbalan yang diterima [8]. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan dalam mencerminkan kesehatan organisasi, kesejahteraan sosial, serta menjadi indikator penting dari perilaku organisasi. [9] melaporkan bahwa kepuasan kerja memegang peran penting dalam menarik dan mempertahankan karyawan dalam organisasi. [10] dan [8] juga menegaskan bahwa kepuasan merupakan determinan utama dari *organizational commitment* di kalangan karyawan tetap.

Menurut [5], terdapat tiga indikator utama dalam mengukur *Turnover Intention*, yaitu:

1. *Thoughts to quit* – pikiran untuk berhenti kerja, yang muncul dari ketidakpuasan kerja dan mendorong karyawan untuk memikirkan kemungkinan keluar dari pekerjaannya.
2. *Intention to search for another job* – keinginan untuk mencari pekerjaan lain yang dirasa lebih baik dari pekerjaan saat ini.
3. *Intention to quit* – niat nyata untuk meninggalkan pekerjaan yang pada akhirnya mengarah pada keputusan akhir untuk keluar dari pekerjaan.

Work engagement dapat diukur melalui tiga indikator, yaitu [11]:

1. *Vigor* (Semangat) – mencerminkan semangat dan ketahanan mental yang tinggi, usaha maksimal, dan kegigihan dalam menghadapi tantangan kerja.
2. *Dedication* (Dedikasi) – keterlibatan emosional yang tinggi dalam pekerjaan, rasa bangga, makna, dan inspirasi dari pekerjaan yang dilakukan.
3. *Absorption* (Terserap dalam pekerjaan) – kondisi di mana karyawan merasa begitu fokus dan menikmati pekerjaannya, hingga sulit melepaskan diri dan merasa waktu berlalu cepat.

Adapun indikator *Job Satisfaction* yang diadaptasi dari [12], meliputi:

1. *Salary* – imbalan tetap yang diterima karyawan secara berkala [13].
2. *The job itself* – pekerjaan itu sendiri, termasuk tugas yang menarik dan kesempatan belajar serta bertanggung jawab.
3. *Promotion* – peluang untuk naik jabatan sesuai masa kerja, pendidikan, dan pelatihan.
4. *Supervision* – pengawasan dari atasan yang berpengaruh pada kenyamanan dan kepuasan kerja.
5. *Work colleague* – rekan kerja yang suportif dan kompeten. Dukungan antar rekan kerja terbukti berkorelasi dengan kepuasan dan keterlibatan kerja.

Pertanyaan umum untuk mengukur *Turnover Intention* antara lain:

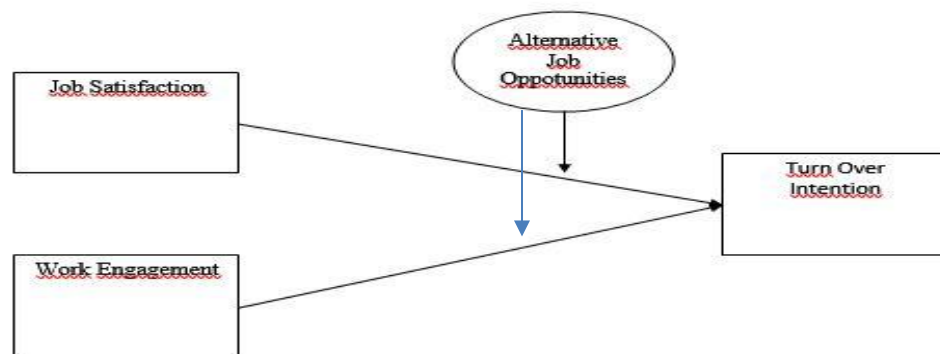
- a) Saya berniat untuk tetap bekerja di tempat ini.
- b) Saya sering berpikir untuk mengundurkan diri.
- c) Butuh sedikit alasan saja bagi saya untuk resign.
- d) Saya mungkin akan segera mencari pekerjaan lain.
- e) Saya sering membayangkan mendapat pekerjaan lain yang lebih sesuai dengan kebutuhan pribadi saya.

Adapun item yang digunakan untuk mengukur *Alternative Job Opportunity*, antara lain:

1. Saya merasa mudah untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik dari pekerjaan saya saat ini.
2. Saya merasa mudah untuk mendapatkan pekerjaan sebaik pekerjaan saya sekarang.
3. Tersedia banyak peluang pengembangan karier di luar organisasi saya saat ini.
4. Jika saya keluar dari organisasi ini, tersedia banyak pekerjaan baru untuk saya pilih.
5. Saya dapat menemukan pekerjaan alternatif di perusahaan lain.

Peluang kerja alternatif merujuk pada ketersediaan tawaran pekerjaan lain yang menarik dan realistis di lingkungan bisnis. Faktor ekonomi seperti permintaan dan penawaran tenaga kerja turut memengaruhi ketersediaan eksternal ini. Ketersediaan diartikan sebagai jumlah peluang kerja di luar organisasi; daya tarik mencakup tingkat gaji dan *motivator* lainnya; dan keterjangkauan ditentukan oleh kompetensi atau keterampilan yang dimiliki oleh individu [14].

Dengan kata lain, semakin banyak pekerjaan dengan gaji lebih tinggi yang sesuai dengan kualifikasi seorang karyawan, maka kecenderungan untuk mengalami *turnover* akan semakin besar. Dalam hal ini, persepsi karyawan terhadap terbatasnya pekerjaan alternatif sebaiknya tidak dianggap sebagai bentuk komitmen, tetapi sebagai konstruk independen yang mampu memprediksi perilaku seperti *turnover* atau *commitment*. Hal ini ditekankan kembali oleh penulis awal [15], yang kemudian tidak lagi menganggap persepsi terhadap pekerjaan alternatif sebagai bagian dari dimensi komitmen. Penelitian empiris pun telah membuktikan bahwa persepsi terhadap peluang kerja alternatif berkorelasi kuat dengan perilaku keluar-masuk kerja karyawan.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh antara *Work Engagement* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan industri perhotelan di Sumatera Barat.

H2: Terdapat pengaruh antara *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan industri perhotelan di Sumatera Barat.

H3a: *Alternative Job Opportunity* memoderasi pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* pada hotel bintang empat di Sumatera Barat.

H3b: *Alternative Job Opportunity* memoderasi pengaruh *Work Engagement* terhadap *Turnover Intention* pada hotel bintang empat di Sumatera Barat.

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan pada karyawan hotel bintang empat di Sumatera Barat, di mana terdapat sebanyak 17 hotel berbintang empat yang menjadi lokasi penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria yang ditentukan yaitu staf/karyawan yang telah bekerja selama lebih dari satu tahun di hotel bintang empat di Sumatera Barat.

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden, yang dianggap telah memenuhi kriteria yang ditetapkan. Penentuan jumlah sampel ini menggunakan rumus Lemeshow, dikarenakan jumlah populasi secara pasti tidak diketahui. Menurut Lemeshow, apabila populasi tidak diketahui secara pasti, maka rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= 22(1-P)/d^2 \\ &= 1,962 (1-0,5)/0,12 \\ &= 3,842 \times 0,5 (1-0,5)/0,01 \\ &= 1,9208 \times 0,5/0,01 \\ &= 96,04 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

z = Standard value = 1.96

p = Maximum estimate = 50% = 0.5

d = alpha (0,10) or sampling error = 10%

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Lemeshow, diperoleh jumlah minimum sampel sebesar 96,04. Namun, karena ukuran populasi yang tidak diketahui secara pasti dan cenderung fluktuatif, maka peneliti menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Penetapan ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa semakin besar jumlah sampel, maka semakin besar pula *statistical power* dari penelitian yang dilakukan [16]. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian adalah purposive sampling, dimana responden yang menjadi sampel memiliki kriteria tertentu. Kriteria yang ditentukan adalah karyawan hotel yang telah bekerja lebih dari 1 tahun di sebuah hotel, baik hotel berbintang 3 maupun bintang 4.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi moderasi (*moderating regression analysis*) dengan bantuan perangkat lunak PLS (*Partial Least Square*). Tahapan analisis data dalam PLS meliputi: Analisis data deskriptif, Pengujian model pengukuran

(*measurement model*), Pengujian nilai *outer loading*, Uji konsistensi internal (*internal consistency reliability*), dan Uji validitas diskriminan (*discriminant validity*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

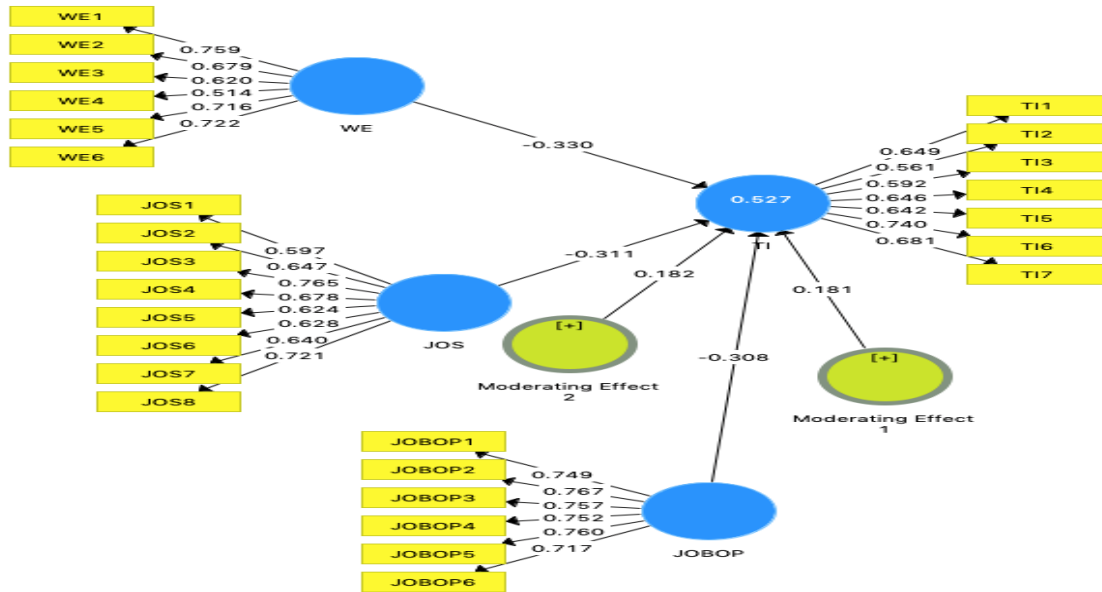
A. Hasil

1) *Measurement Model Evaluation*

a. *Outer Loading Factor*

	JOBOP	JOS	TI	WE
JOBOP1	0,763			
JOBOP2	0,758			
JOBOP3	0,745			
JOBOP4	0,740			
JOBOP5	0,752			
JOBOP6	0,738			
JOS3		0,744		
JOS4		0,705		
JOS6		0,693		
JOS7		0,675		
JOS8		0,746		
TI1			0,649	
TI4			0,680	
TI5			0,699	
TI6			0,748	
TI7			0,754	
WE1				0,778
WE2				0,647
WE3				0,670
WE5				0,699
WE6				0,785

Seluruh data dinyatakan dapat diterima, dengan hasil *outer loading* menunjukkan nilai yang memenuhi kriteria. Nilai *cut-off* ideal untuk *outer loading* adalah di atas 0,7, namun nilai antara 0,6 yang masih dapat diterima dalam kondisi tertentu [17]. Oleh karena itu, tidak ada indikator yang dieliminasi, dan seluruh item indikator tetap digunakan dalam tahap pengujian selanjutnya. Nilai *outer loading* masing-masing indikator dapat dilihat pada gambar berikut:



b. *Internal Consistency Testing*

Construct Reliability Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
JOBOP	0,846	0,858	0,885	0,562
JOS	0,759	0,762	0,838	0,509
TI	0,749	0,751	0,833	0,500
WE	0,768	0,796	0,841	0,515

Dapat dilihat bahwa hasil uji konsistensi internal untuk seluruh variabel menunjukkan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* di atas 0,70, yang berarti memenuhi kriteria keandalan konstruk. Untuk uji validitas, digunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dengan batas minimal 0,50. Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,50, yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi syarat validitas konvergen. Dengan demikian, seluruh konstruk dan indikator dalam penelitian ini dapat diterima dan dinyatakan valid dan reliabel untuk digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

c. *Discriminant Validity Testing*

	JOBOP	JOS	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2	TI	WE
JOBOP	0,749					
JOS	0,119	0,713				
TI	-0,330	-0,456	0,330	0,316	0,707	
WE	0,055	0,147	-0,223	0,013	-0,390	0,718

Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memiliki validitas konstruk dan validitas diskriminan yang baik, dengan nilai yang memenuhi ambang batas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu mengukur apa yang seharusnya diukur secara konsisten dan dapat dibedakan secara jelas dari konstruk lainnya.

2) *Structural Model Evaluation*

	R Square	R Square Adjusted
TI	0,474	0,446

Dapat dilihat bahwa nilai R-Square pada variabel *Turnover Intention* adalah sebesar 0,474. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa besarnya pengaruh variabel *Work Engagement* dan *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* adalah sebesar 47,4%, sedangkan sisanya yaitu 52,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

3) *Direct Effect Analysis*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
JOBOP -> TI	0,263	0,273	0,082	3,202	0,001
JOS -> TI	-0,329	-0,337	0,072	4,536	0,000
Moderating Effect 1 -> TI	0,191	0,180	0,091	2,102	0,036
Moderating Effect 2 -> TI	0,177	0,161	0,085	2,094	0,037
WE -> TI	-0,284	-0,296	0,086	3,293	0,001

Berdasarkan tabel di atas, *Job satisfaction* berpengaruh secara negatif signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai p value 0,000 dan nilai t statistik 4,536. Sedangkan *Work Engagement* memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, dengan nilai signifikansi 0,001 dan t statistik 3,293. Sementara itu *Alternative Job Opportunity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai p value 0,001 dan t statistik 3,202. *Alternative Job Opportunity* juga memoderasi secara positif pengaruh *Job satisfaction* dan *Work Engagement* terhadap *turnover intention* dengan nilai p value 0,036 dan 0,037. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *Alternative Job Opportunity* memperkuat niat karyawan untuk meninggalkan organisasi.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan terhadap penerimaan atau penolakan hipotesis penelitian. (1) Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara variabel *Work Engagement* terhadap *Turnover Intention*. (2) Ditemukan pula pengaruh negatif dan signifikan antara *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention*. (3) Secara simultan, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Work Engagement* dan *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention*. (4) Variabel *Alternative Job Opportunity* mampu memoderasi pengaruh *Work Engagement* dan *Job Satisfaction* terhadap *Turnover Intention* secara signifikan.

Kesimpulan

Permasalahan *turnover* merupakan hal yang umum terjadi dalam industri perhotelan. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa peran *Alternative Job Opportunity* sebagai variabel moderasi memiliki pengaruh terhadap *turnover*. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi manajemen hotel, mengingat tingginya tingkat *turnover intention* dapat berdampak langsung terhadap kondisi keuangan hotel. Dalam industri perhotelan, peluang kerja alternatif tergolong cukup besar. Perpindahan karier dari satu hotel ke hotel lain sangat mungkin terjadi. Bahkan, beberapa penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan jenjang karier karyawan adalah dengan berpindah tempat kerja antarhotel. Kondisi ini tentu menguntungkan bagi karyawan, namun tidak demikian bagi pihak manajemen hotel. Oleh karena itu, penting bagi manajemen hotel untuk memberikan perhatian lebih terhadap aspek *work engagement* dan *job satisfaction*. Meskipun hasil penelitian ini menunjukkan hubungan negatif antara kedua variabel tersebut dengan *turnover intention*, dalam situasi tertentu hubungan tersebut dapat berubah, tergantung pada karakteristik karyawan yang berbeda-beda di setiap hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. A. Narkhede, "Employee turnover in hospitality industries A study of service staff," *JIMS8M J. Indian Manag. Strateg.*, vol. 19, no. 3, p. 4, 2014, doi: 10.5958/0973-9343.2014.01230.7.
- [2] C. Mok and Y. Luk, "Exit interviews in hotels: making them a more powerful management tool," *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 14, no. 2, pp. 187–194, Jun. 1995, doi: 10.1016/0278-4319(95)00025-8.
- [3] J. P. Curry, D. S. Wakefield, J. L. Price, and C. W. Mueller, "ON THE CAUSAL ORDERING OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT.," *Acad. Manag. J.*, vol. 29, no. 4, pp. 847–858, Dec. 1986, doi: 10.2307/255951.
- [4] C. E. Rusbult and D. Farrell, "A longitudinal test of the investment model: The impact on job satisfaction, job commitment, and turnover of variations in rewards, costs, alternatives, and investments.," *J. Appl. Psychol.*, vol. 68, no. 3, pp. 429–438, Aug. 1983, doi: 10.1037/0021-9010.68.3.429.
- [5] W. H. Mobley, "Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover.," *J. Appl. Psychol.*, vol. 62, no. 2, pp. 237–240, Apr. 1977, doi: 10.1037/0021-9010.62.2.237.
- [6] T. W. Lee and R. T. Mowday, "VOLUNTARILY LEAVING AN ORGANIZATION: AN EMPIRICAL INVESTIGATION OF STEERS AND MOWDAY'S MODEL OF TURNOVER.," *Acad. Manag. J.*, vol. 30, no. 4, pp. 721–743, Dec. 1987, doi: 10.2307/256157.
- [7] A. Álvaro-Moya, Á. Gil López, and E. San Román, "Contextualizing corporate entrepreneurship theory: the historical case of the Spanish engineering consulting firm TYPESA (1966-2000)," *Manag. Organ. Hist.*, vol. 16, no. 3–4, pp. 228–254, Oct. 2021, doi: 10.1080/17449359.2022.2033441.
- [8] D. A. Yousef, "Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes toward Organizational Change: A Study in the Local Government," *Int. J. Public Adm.*, vol. 40, no. 1, pp. 77–88, Jan. 2017, doi: 10.1080/01900692.2015.1072217.

- [9] J. C. Tandung, "The Link between HR Attributions and Employees' Turnover Intentions," *Gadjah Mada Int. J. Bus.*, vol. 18, no. 1, p. 55, Feb. 2016, doi: 10.22146/gamaijb.9287.
- [10] C. Mathieu, B. Fabi, R. Lacoursière, and L. Raymond, "The role of supervisory behavior, job satisfaction and organizational commitment on employee turnover," *J. Manag. Organ.*, vol. 22, no. 1, pp. 113–129, Jan. 2016, doi: 10.1017/jmo.2015.25.
- [11] W. B. Schaufeli, M. Salanova, V. González-romá, and A. B. Bakker, "The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach," *J. Happiness Stud.*, vol. 3, no. 1, pp. 71–92, Mar. 2002, doi: 10.1023/A:1015630930326.
- [12] F. Luthans, "Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths," *Acad. Manag. Perspect.*, vol. 16, no. 1, pp. 57–72, Feb. 2002, doi: 10.5465/ame.2002.6640181.
- [13] and H. M. S. H. Hasibuan, Malayu SP, "Manajemen sumber daya manusia," *Bumi aksara*, 2016.
- [14] C. W. Mueller and J. L. Price, "Economic, psychological, and sociological determinants of voluntary turnover," *J. Behav. Econ.*, vol. 19, no. 3, pp. 321–335, Sep. 1990, doi: 10.1016/0090-5720(90)90034-5.
- [15] M. J. Allen NJ, *Construct Validation in Organizational Behavior Research: The Case of Organizational Commitment. In: Problems and Solutions in Human Assessment [Internet]*. Boston, MA: Springer US, 2000.
- [16] S. Handayani, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*. J Non Eksakta, 2012.
- [17] A. R. Hair JFF, Black WC, Babin BJ, *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall, 2019.