

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR..... ii

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR iii

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR..... iv

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR GAMBAR..... xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Pertanyaan Penelitian 8

1.3 Tujuan Penelitian 9

1.4 Manfaat Penelitian 10

1.4.1 Manfaat Teoretis 10

1.4.2 Manfaat Praktis 11

1.5 Sistematika Penulisan 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 13

2.1 *Turnover Intention* 13

2.2. *Managerial Communication* 15

2.3 <i>Workload</i>	16
2.4 <i>Compensation</i>	18
2.5 <i>Job Satisfaction</i>	21
2.6 Pengembangan Hipotesis	22
2.6.1 Pengaruh <i>Managerial Communication</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	22
2.6.2 Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	23
2.6.3 Pengaruh <i>Compensation</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	24
2.6.4 Pengaruh <i>Managerial Communication</i> terhadap <i>Job satisfaction</i>	25
2.6.5 Pengaruh <i>Workload</i> terhadap <i>Job satisfaction</i>	25
2.6.6 Pengaruh <i>Compensation</i> terhadap <i>Job satisfaction</i>	26
2.6.7 Pengaruh <i>Job satisfaction</i> sebagai Variabel Mediasi antara <i>Managerial Communication</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	27
2.6.8 Pengaruh <i>Job satisfaction</i> sebagai Variabel Mediasi antara <i>Workload</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	27
2.6.9 Pengaruh <i>Job satisfaction</i> sebagai Variabel Mediasi antara <i>Compensation</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	28
2.6.10 Pengaruh <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Turnover Intention</i>	28
2.7 Model Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Unit Analisis	33
3.3 Tipe Penelitian	34
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian	34
3.5 Populasi dan Sampel	37

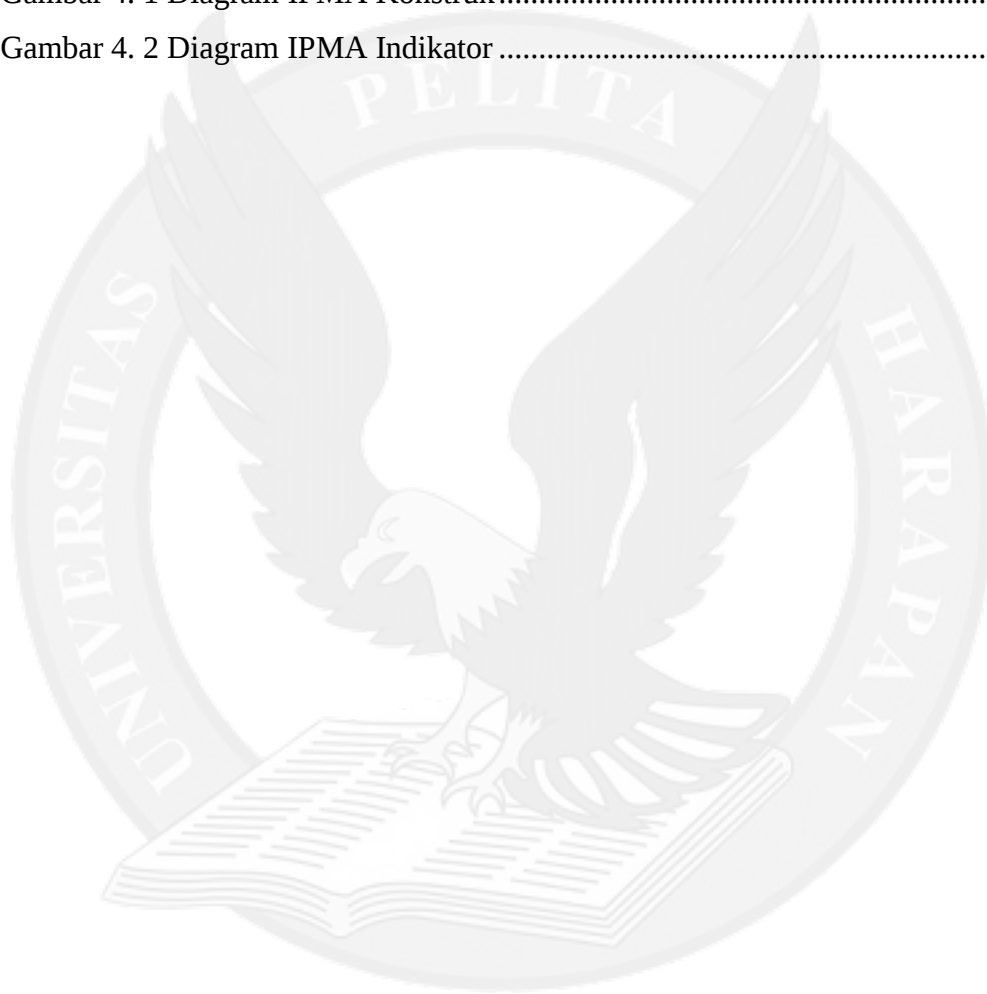
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	38
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	40
3.6 Metode Pengumpulan Data	40
3.7. Metode Analisis Data.....	41
3.7.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	42
3.7.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	43
3.7.3 Analisis Mediasi	45
3.7.4 <i>Importance Performance Map Analysis (IPMA)</i>	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Profil Responden.....	47
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	48
4.1.2 Usia Responden.....	49
4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden	50
4.1.4 Lama Bekerja Responden	50
4.1.5 Golongan Responden	51
4.1.6 Direktorat Responden.....	52
4.2 Analisis Data Deskriptif.....	52
4.2.1 Deskriptif Variabel <i>Managerial Communication</i>	54
4.2.2 Deskriptif Variabel <i>Workload</i>	55
4.2.3 Deskriptif Variabel <i>Compensation</i>	56
4.2.4 Deskriptif Variabel <i>Job Satisfaction</i>	58
4.2.5 Deskriptif Variabel <i>Turnover Intention</i>	59
4.3 Analisis Data Inferensial	60
4.3.1 <i>Outer Model</i>	61

4.3.2 <i>Inner Model</i>	66
4.3.2.1 Uji R-Square (R ²)	66
4.3.2.2 Effect Size	67
4.3.2.3 Uji Relevansi Prediktif (Q ²)	69
4.3.2.4 <i>Goodness of Fit Index (GoF Index)</i>	69
4.3.2.5 Uji Kolinearitas	70
4.3.3 Uji Hipotesis	71
4.3.4 <i>Importance Performance Map Analysis (IPMA)</i>	72
4.4 Pembahasan	79
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Implikasi Manajerial	91
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 1. 1 Grafik Turnover Rate di Asuransi XYZ Sepanjang Tahun 2023.....	5
Gambar 1. 2 Sebaran Karyawan Resign per Service Period di Asuransi XYZ pada Tahun 2023	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian	30
Gambar 4. 1 Diagram IPMA Konstruk.....	74
Gambar 4. 2 Diagram IPMA Indikator	77



DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 1. 1 Data Perkembangan Penetrasi dan Densitas Asuransi Umum Indonesia Selama 5 Tahun (2018 -2022)	2
Tabel 1. 2 Data Penyebab Resign pada Karyawan Asuransi XYZ	6
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	35
Tabel 4. 1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 2 Sebaran Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4. 3 Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4. 4 Sebaran Responden Berdasarkan Lama Bekerja	51
Tabel 4. 5 Sebaran Responden Berdasarkan Golongan	51
Tabel 4. 6 Sebaran Responden Berdasarkan Direktorat.....	52
Tabel 4. 7 Skor Jawaban Responden.....	53
Tabel 4. 8 Skor Jawaban Nilai Interval Responden	53
Tabel 4. 9 Statistik deskriptif Variabel Managerial Communication	54
Tabel 4. 10 Statistik deskriptif Variabel Workload	55
Tabel 4. 11 Statistik deskriptif Variabel Compensation	57
Tabel 4. 12 Statistik deskriptif Variabel Job Satisfaction	58
Tabel 4. 13 Statistik deskriptif Variabel Turnover Intention	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji Cross Loading.....	64
Tabel 4. 17 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	65
Tabel 4. 18 Hasil Uji Nilai R-Square (R ²).....	67
Tabel 4. 19 Hasil Uji F-Square (F ²)	68
Tabel 4. 20 Hasil Uji Relevansi Prediktif	69
Tabel 4. 21 Hasil Pengujian Kolinearitas (VIF)	70
Tabel 4. 22 Rata-rata <i>R square</i> dan Rata-rata <i>Communality</i>	71
Tabel 4. 23 <i>Goodness of Fit Index</i> (GoF Index).....	72
Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis <i>Direct</i>	72
Tabel 4. 25 Hasil Uji Hipotesis <i>Indirect</i>	73

Tabel 4. 26 Hasil Uji IPMA Konstruk	73
Tabel 4. 27 Hasil Uji IPMA Indikator	76



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	A-1
Lampiran 2. Surat Permohonan Pengambilan Data Penelitian dan Persetujuan Asuransi XYZ	B-1
Lampiran 3. Hasil Pengujian <i>Outer Loadings</i>	C-1
Lampiran 4. Hasil Pengujian <i>Construct reliability and validity</i> untuk <i>Composite Reliability</i> , Cronbach's Alpha, dan <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	D-1
Lampiran 5. Hasil Pengujian Fornell Larcker Criterion	E-1
Lampiran 6. Hasil Pengujian <i>Cross Loading</i>	F-1
Lampiran 7. Hasil Pengujian <i>R-square</i> dan <i>F-square</i>	G-1
Lampiran 8. Hasil Pengujian <i>PLS predict LV summary</i>	H-1
Lampiran 9. Hasil Pengujian VIF	I-1
Lampiran 10. Hasil Pengujian <i>Path Coefficients Direct</i> dan <i>Indirect</i>	J-1
Lampiran 11. Hasil Pengujian <i>Importance Performance Map Analysis</i>	K-1
Lampiran 12. Hasil Uji Turnitin	L-1