

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT .....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	10
1.3    Tujuan Penelitian.....	11
1.4    Manfaat Penelitian.....	12
1.5    Sistematika Penulisan.....	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1    Retensi Karyawan.....	14
2.1.1    Definisi Retensi Karyawan.....	14
2.1.2    Tujuan Retensi Karyawan .....	15
2.1.3    Faktor yang Mempengaruhi Retensi Karyawan.....	15
2.2    Kepuasan Kerja .....	20
2.2.1    Definisi Kepuasan Kerja .....	20
2.2.2    Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Kerja.....	22
2.2.3    Dampak Kepuasan Kerja.....	24
2.2.4    Dimensi Kepuasan Kerja.....	25
2.3    Komitmen Organisasional.....	26
2.3.1    Definisi Komitmen Organisasi .....	26
2.3.2    Dimensi Komitmen Organisasi .....	28

2.3.3	<b>Dampak Komitmen Organisasi .....</b>	29
2.3.4	<b>Langkah Membangun Komitmen Organisasi .....</b>	31
2.4	<b><i>Internal Marketing</i> .....</b>	34
2.4.1	<b>Pengertian <i>Internal Marketing</i> .....</b>	34
2.4.2	<b>Elemen <i>Internal Marketing</i> .....</b>	36
2.5	<b>Hubungan Antar Variabel .....</b>	37
<b>BAB III.....</b>		<b>44</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>44</b>
<b>3.1</b>	<b>Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....</b>	<b>44</b>
3.1.1.	Variabel Penelitian .....	44
3.1.2.	Definisi Operasional .....	45
<b>3.2.</b>	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>48</b>
<b>3.2.1.</b>	<b>Populasi.....</b>	<b>48</b>
<b>3.2.2.</b>	<b>Sampel.....</b>	<b>48</b>
<b>3.3.</b>	<b>Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>49</b>
3.3.1.	Data Primer .....	49
3.3.2.	Data Sekunder .....	50
<b>3.4.</b>	<b>Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>50</b>
3.4.1.	Kuesioner .....	50
3.4.2.	Studi Pustaka.....	52
<b>3.5.</b>	<b>Metode Analisis Data .....</b>	<b>52</b>
<b>3.5.1.</b>	<b>Analisis Deskriptif.....</b>	<b>52</b>
<b>3.5.2.</b>	<b>Analisis Kuantitatif.....</b>	<b>54</b>
<b>3.5.2.1</b>	<b>Uji Reliabilitas dan Validitas .....</b>	<b>54</b>
<b>BAB IV .....</b>		<b>65</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>65</b>
<b>4.1</b>	<b>Deskripsi Objek Penelitian.....</b>	<b>65</b>
<b>4.1.1</b>	<b>PT Telekomunikasi Indonesia Tbk .....</b>	<b>65</b>
<b>4.1.2</b>	<b>PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel).....</b>	<b>70</b>
<b>4.2</b>	<b>Deskripsi Umum Responden Penelitian.....</b>	<b>73</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Identifikasi Kuesioner Responden.....</b>	<b>73</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Identifikasi Jenis Kelamin Responden.....</b>	<b>75</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Identifikasi Usia Responden.....</b>	<b>75</b>

4.2.4 Identifikasi Lama Bekerja Responden.....	76
4.2.5 Identifikasi Tingkat Pendidikan Responden .....	77
4.3 Analisis Deskripsi Data.....	78
4.4 Analisis Univariat.....	82
4.4.1 Uji Validitas.....	82
4.3.2 Uji Reliabilitas dan <i>Variance Extract</i> .....	84
4.3.3 Uji <i>Outliers</i> Univariat.....	86
4.4 Analisis Multivariat .....	87
4.4.1 Uji Asumsi SEM.....	87
4.4.4 Pengujian Hipotesis.....	102
4.5 Pembahasan.....	105
1. Pengaruh <i>Internal Marketing</i> terhadap Kepuasan Kerja.....	105
2. Pengaruh <i>Internal Marketing</i> terhadap Komitmen Organisasi.....	108
3. Pengaruh <i>Internal Marketing</i> terhadap Retensi Karyawan.....	110
4. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Retensi Karyawan.....	111
5. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Retensi Karyawan .....	113
BAB V .....	116
PENUTUP.....	116
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Implikasi Manajerial .....	118
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	120
5.4 Saran .....	121
DAFTAR PUSTAKA.....	123
LAMPIRAN A.....	130
LAMPIRAN B.....	132
LAMPIRAN C.....	142
LAMPIRAN D.....	148

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap .....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	48
Tabel 4.1 Rincian Pendistribusian Kuesioner .....	76
Tabel 4.2 Rincian Jenis Kelamin Responden.....	77
Tabel 4.3 Rincian Usia Responden .....	78
Tabel 4.4 Rincian Lama Bekerja Responden.....	79
Tabel 4.5 Rincian Tingkat Pendidikan Responden.....	80
Tabel 4.6 Perhitungan Angka Indeks Variabel Internal Marketing .....	81
Tabel 4.7 Perhitungan Angka Indeks Variabel Kepuasan Kerja.....	82
Tabel 4.8 Perhitungan Angka Indeks Variabel Komitmen Organisasi.....	82
Tabel 4.9 Perhitungan Angka Indeks Variabel Retensi Karyawan.....	83
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pilot Test Kuesioner.....	84
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas dan Variance Extract .....	86
Tabel 4.12 Deskripsi Statistik ZScore.....	88
Tabel 4.13 Hasil Uji Outlier Multivariat.....	90
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas .....	90
Tabel 4.15 Hasil Goodnes of Fit CFA Konstruk Eksogen.....	94
Tabel 4.16 Evaluasi GOF Konstruk Variabel Endogen Y1 .....	96
Tabel 4.17 Evaluasi GOF Konstruk Variabel Endogen Y2 .....	98
Tabel 4.18 Evaluasi GOF Konstruk Variabel Endogen Y3 .....	100
Tabel 4.19 Evaluasi GOF Full Model Struktural .....	102
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis .....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 3.1 Definisi Operasional.....	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Telkom Regional IV.....	71
Gambar 4.2 CFA Konstruk Eksogen I.....	93
Gambar 4.3 CFA Variabel Y1.....	96
Gambar 4.4 CFA Variabel Y2.....	98
Gambar 4.5 CFA Variabel Y3.....	99
Gambar 4.6 CFA <i>Full Model</i> .....	102

SEMARANG  
FEB UNDIP

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Surat Izin Penelitian .....	129
LAMPIRAN B Kuesioner Penelitian.....	131
LAMPIRAN C Tabulasi Data .....	141
LAMPIRAN D Hasil Olah Data .....	147

