

**PENGARUH *DIVERSITY MANAGEMENT* TERHADAP *JOB SATISFACTION* DAN *TURNOVER INTENTION* BAGI KARYAWAN
SEKTOR JASA DI INDONESIA**

Skripsi

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



Disusun oleh:

Gabriela Frederica Ivana Putri

NPM: 21 03 26083

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

JULI 2025

SKRIPSI

**PENGARUH *DIVERSITY MANAGEMENT* TERHADAP *JOB SATISFACTION* DAN *TURNOVER INTENTION* BAGI KARYAWAN
SEKTOR JASA DI INDONESIA**



Disusun Oleh:

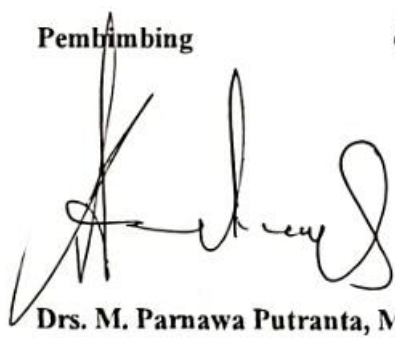
Gabriela Frederica Ivana Putri

NPM: 21 032 6083

Telah Disetujui oleh:

Pembimbing

08/25
07



Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D

8 Juli 2025

HALAMAN PERNYATAAN

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

PENGARUH *DIVERSITY MANAGEMENT* TERHADAP *JOB SATISFACTION* DAN *TURNOVER INTENTION* BAGI KARYAWAN SEKTOR JASA DI INDONESIA

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

Yogyakarta, 8 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Gabriela Frederica Ivana Putri

SKRIPSI

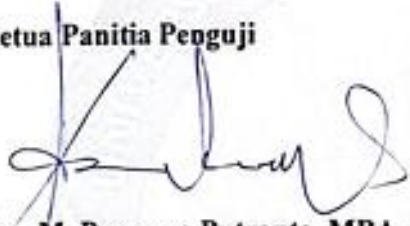
PENGARUH *DIVERSITY MANAGEMENT* TERHADAP *JOB SATISFACTION* DAN *TURNOVER INTENTION* BAGI KARYAWAN SEKTOR JASA DI INDONESIA

**Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Gabriela Frederica Ivana Putri
NPM: 210326083**

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 8 Agustus 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen
(S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.

Anggota Penguji


Agatha Mayasuri SE., M.SC


Dismas Persada Dewangga Pramudita, SM., M.SM.

**Yogyakarta, 20 Agustus 2025
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**


Wenefrida Mahestu Noviandra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh *Diversity Management* terhadap *Job Satisfaction* dan *Turnover Intention* bagi Karyawan Sektor Jasa di Indonesia”** dapat diselesaikan. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat akademik yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa tanpa dukungan, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak, proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Tuhan Yesus yang senantiasa memberikan petunjuk, kekuatan, ketabahan, dan kelancaran kepada peneliti selama proses pengerjaan skripsi ini. Tuhan Yesus juga yang selalu memberikan jawaban disetiap kesulitan.
2. Ibu Theodora Ratih Indriani, Bapak Ignatius Budi Ruswanto, dan Mbak Clara Regina Indri Astuti yang selalu memberikan doa, dukungan, serta semangat dalam setiap tahapan penyusunan skripsi hingga selesai.
3. Bapak Drs. Martinus Parnawa Putranta, MBA., Ph.D. sebagai dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, masukan, serta ilmu pengetahuan selama proses penulisan skripsi.

4. Seluruh dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membekali peneliti dengan ilmu selama masa perkuliahan.
5. Teman-teman satu bimbingan dengan Pak Parnawa yang saling mendukung, memberi motivasi, membantu dalam penulisan dan berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan bantuan dan menyemangati yaitu: Melinda, Grace, Nito, Bagas, Jocelyn, Anne, Amanda, dan teman-teman yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
7. Kepada seseorang yang pernah bersama penulis dan tidak bisa penulis sebut namanya. Terimakasih untuk patah hati yang telah diberikan. Ternyata dengan perginya dari kehidupan penulis berikan motivasi untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan, sabar, dan menerima arti kehilangan sebagai bentuk proses dalam menghadapi dinamika kehidupan. Pada akhirnya setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya.
8. Peneliti ingin mengapresiasi untuk diri sendiri atas dedikasi, semangat dan kerja kerasnya dalam keberhasilan menyelesaikan studi ini dari awal hingga akhir di tengah banyaknya masalah lain. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Peneliti menyadari skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga hasil penelitian ini dapat

memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

Yogyakarta, 8 Juli 2025

Penulis



Gabriela Frederica Ivana Putri



MOTTO

“Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata, akan menuai dengan bersorak-sorai. Orang yang berjalan maju dengan menangis sambil menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil membawa berkas-berkasnya”

(Mazmur 126:5-6)

“Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya pada TUHAN!”

(Yeremia 17:7)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. <i>Diversity Management</i>	9
2.1.1. Pengertian <i>Diversity Management</i>	9
2.1.2. Jenis-Jenis <i>Workplace Diversity</i>	10
2.1.3. Dimensi <i>Diversity Management</i>	10
2.2. <i>Job Satisfaction</i>	11
2.2.1. Pengertian <i>Job Satisfaction</i>	11
2.2.2. Faktor-Faktor <i>Job Satisfaction</i>	13
2.2.3. Dimensi <i>Job Satisfaction</i>	14
2.3. <i>Turnover Intention</i>	15
2.3.1. Pengertian <i>Turnover Intention</i>	15
2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	16

2.3.3. Dimensi <i>Turnover Intention</i>	18
2.4. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.	20
2.5. Pengembangan Hipotesis.....	21
2.6. Kerangka Penelitian.....	23
Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Bentuk Penelitian.....	25
3.2. Lokasi Penelitian	25
3.3. Populasi dan Sampel.....	26
3.4. Metode Pengambilan Sampel.....	27
3.5. Jenis Data Penelitian.....	27
3.6. Metode Pengumpulan Data	28
3.7. Instrumen Penelitian.....	28
Tabel 3.1 Tabel Skor	29
3.8. Metode Pengujian Instrumen.....	30
3.8.1. Uji Validitas.....	30
3.8.2. Uji Reliabilitas	30
3.9. Metode Analisis Data	31
3.9.1. Analisis Statistik Deskriptif	31
3.9.2. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	32
3.9.2.1. Model Pengukuran atau Outer Model	32
3.9.2.2. Model Struktural atau Inner Model.....	33
3.9.2.3. Bootstrapping	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Karakteristik Responden.....	35
Tabel 4.1 Profil Responden.....	35
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	37
Tabel 4.2. Penilaian responden terhadap Variabel <i>Diversity Management</i>	37
Tabel 4.3. Penilaian responden terhadap Variabel <i>Job Satisfaction</i>	38
Tabel 4.4. Penilaian responden terhadap Variabel <i>Turnover Intention</i>	39
4.3. Analisis Data <i>Structural Equation Models</i> (SEM)	41

4.3.1. Uji Validitas Konvergen (<i>Outer Model</i>).....	41
Tabel 4.5. <i>Outer Models</i>	41
4.3.2. Hasil Uji Validitas Diskriminan	42
Tabel 4.6. <i>Fornell Larcker Criterion</i>	42
4.3.3. Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas	43
4.3.4. Hasil Uji Koefisien Determinasi	43
Gambar 4.1. Model Penelitian Hasil SEM-PLS	43
Tabel 4.8. Hasil Koefisien Determinasi	44
4.3.5. Hasil Uji Hipotesis	44
Tabel 4.9. <i>Path Coeficient</i>	45
4.4. Pembahasan	46
BAB V PENUTUP	48
5.1. Kesimpulan.....	48
5.2. Implikasi Teoritis	49
5.3. Implikasi Manajerial.....	50
5.4. Keterbatasan Penelitian	51
5.5. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	56
LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	56
LAMPIRAN 2. PROFIL RESPONDEN	61
LAMPIRAN 3. STATISTIK DESKRIPTIF.....	62
LAMPIRAN 4. HASIL UJI SEM.....	63
LAMPIRAN 5. DATA RESPONDEN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.	20
Tabel 3.1 Tabel Skor	29
Tabel 4.1 Profil Responden.....	35
Tabel 4.2. Penilaian responden terhadap Variabel <i>Diversity Management</i>	37
Tabel 4.3. Penilaian responden terhadap Variabel <i>Job Satisfaction</i>	38
Tabel 4.4. Penilaian responden terhadap Variabel <i>Turnover Intention</i>	39
Tabel 4.5. <i>Outer Models</i>	41
Tabel 4.6. <i>Fornell Larcker Criterion</i>	42
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.8. Hasil Koefisien Determinasi	44
Tabel 4.9. <i>Path Coeficient</i>	45

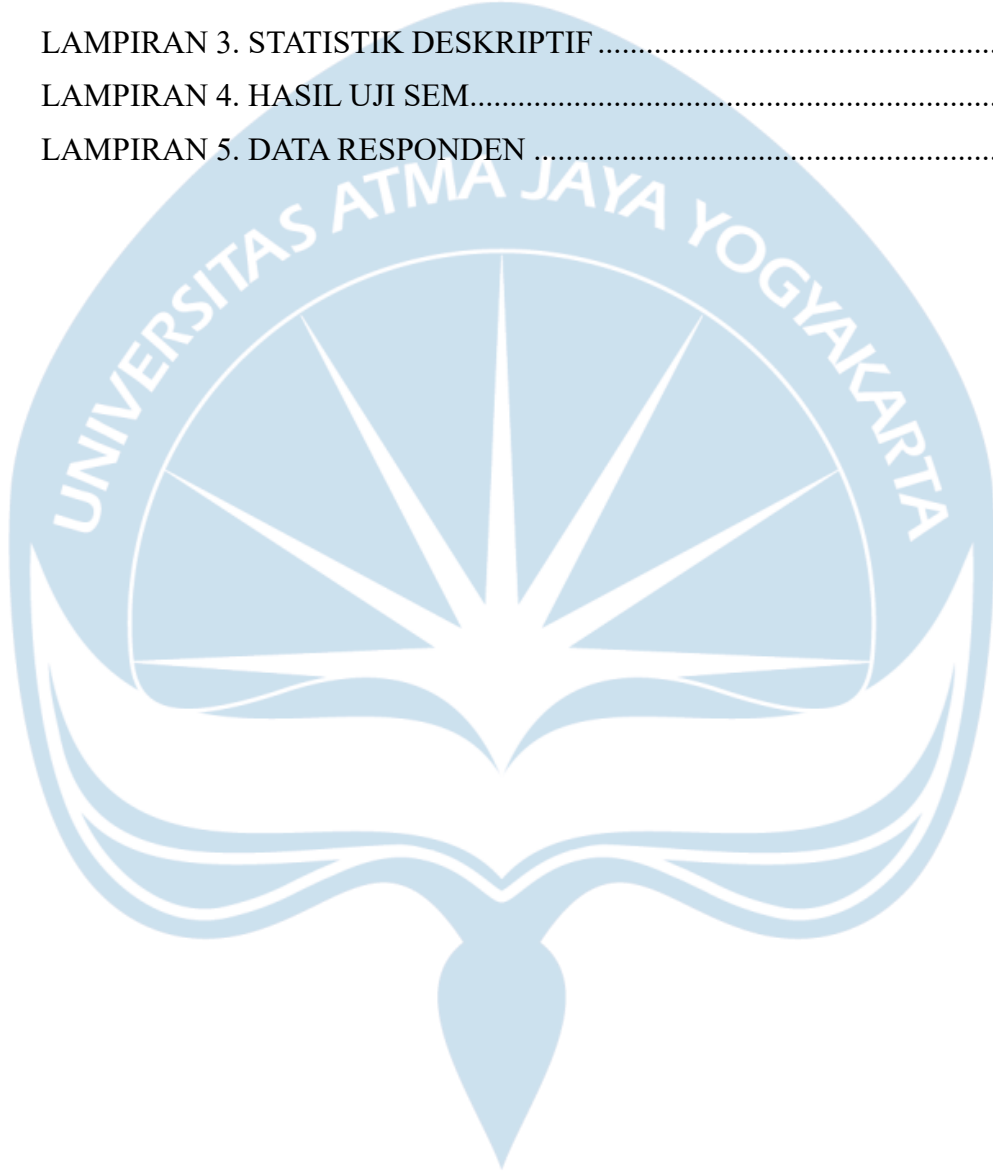
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	24
Gambar 4.1. Model Penelitian Hasil SEM-PLS	43



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	56
LAMPIRAN 2. PROFIL RESPONDEN	61
LAMPIRAN 3. STATISTIK DESKRIPTIF	62
LAMPIRAN 4. HASIL UJI SEM.....	63
LAMPIRAN 5. DATA RESPONDEN	65



**PENGARUH *DIVERSITY MANAGEMENT* TERHADAP *JOB SATISFACTION* DAN *TURNOVER INTENTION* BAGI KARYAWAN
SEKTOR JASA DI INDONESIA**

Disusun oleh:

Gabriela Frederica Ivana Putri

Pembimbing

Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma
Jaya Yogyakarta, Jalan Babarsari 43 - 44 Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *diversity management* terhadap *job satisfaction* dan *turnover intention* pada karyawan di sektor jasa di Indonesia. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengolahan data menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS). Pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner online terhadap 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *diversity management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*, yang berarti keberagaman di tempat kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Namun, *diversity management* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*, menunjukkan bahwa keberagaman yang tidak dikelola secara inklusif dapat meningkatkan kecenderungan karyawan untuk keluar dari organisasi. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa organisasi perlu mengelola keberagaman secara strategis dan inklusif agar dapat meningkatkan kepuasan kerja sekaligus menekan niat keluar karyawan.

Kata kunci: *Diversity Management, Job Satisfaction, Turnover Intention, Karyawan Jasa*