

**Jurnal Pijar**  
**Studi Manajemen dan Bisnis**

<https://e-journal.naureendigiton.com/index.php/pmb>

Vol. 1 No. 2, 2023, Hal. 68 - 75

ISSN 2963-0606 (Online)

ISSN 2964-9749 (Print)

**TANGGAPAN *CUSTOMER* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN J&T EXPRESS CABANG CIKEMBAR**

**Agung Gumelar<sup>1</sup>, M. Tegar Ramdani<sup>2</sup>**

**<sup>1,2</sup>Manajemen, Institut Manajemen Wiyata Indonesia, Sukabumi**

**Abstrak** | Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat perusahaan yang memberikan jasa yang berkualitas pelayanan dan Kepuasan, yang dapat memenuhi tingkat kepentingan *Customer* akan dapat lebih bertahan karena menciptakan nilai yang lebih unggul dari pada pesaingnya. Salah satu industri jasa yang dapat menerapkan hal tersebut adalah industri jasa logistik atau pengiriman barang. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kualitatif deskriptif, dimana suatu informan yang diundang untuk wawancara diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan/atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu yang dikaji dari sudut pandang utuh, komprehensif, dan holistik. Analisis data dilakukan dengan skor persentase dari ideal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer* sangat puas atas jasa pengiriman J&T Express Cabang Cikembar . Hal ini sejalan dengan pernyataan dari 40 responden yang menjawab dengan nilai rata-rata 77,50% dan 81,42%, Dengan harga yang baik yang lebih rendah dari kompetitor atau dari jasa pengiriman yang lainnya. Harga juga menyebabkan kepuasan *Customer* yang tinggi pada indikator pembayaran yang mudah yaitu, dengan COD, Transfer, bayar ditempat, dan kredit untuk relasi.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan *Customer*

**Abstract** | *The purpose of this study is to see companies that provide quality services and satisfaction, which can meet the level of customer interest, will be able to survive more because they create superior value than their competitors. One of the service industries that can apply this is the logistics service industry or the delivery of goods. The data collection method was carried out through descriptive qualitative research, in which an informant who was invited for an interview was expected to be able to produce an in-depth description of observable speech, writing, and/or behavior of an individual, group, community, or organization that was studied from the point of view of whole, comprehensive and holistic. Data analysis was performed with a percentage score from the ideal. The results of the study show that the customer is very satisfied with the J&T Express delivery service for the Cikembar Branch. This is in line with the statements of 40 respondents who answered with an average score of 77.50% and 81.42%, with good prices that are lower than competitors or from other delivery services. Price also causes high customer satisfaction on easy payment indicators, namely, by COD, transfers, paying on the spot, and credit for relationships.*

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction

Alamat Korespondensi  
muhamadtegar877@gmail.com

## Pendahuluan

Perusahaan yang memberikan jasa yang berkualitas dan Kepuasan, yang dapat memenuhi tingkat kepentingan *Customer* akan dapat lebih bertahan karena menciptakan nilai yang lebih unggul dari pada pesaingnya. Salah satu industri jasa yang dapat menerapkan hal tersebut adalah industri jasa logistik atau pengiriman barang. J&T Express merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman barang di Indonesia. J&T Express sendiri melayani pengiriman ke seluruh pedalaman kota maupun luar kota maupun luar negeri. Bukan hanya itu saja pihak J&T Express juga menyediakan layanan pengambilan barang dan mengantar dengan cepat ke *Customer* nya, pada waktu yang bersamaan. Saat dilansir dari halaman [www.merdeka.com](http://www.merdeka.com) tahun 2017(Putri et al., 2021). J&T Express sudah bekerja sama dengan tiga platform e-commerce di Indonesia, yakni Tokopedia, Bukalapak, dan Shopee. Untuk memberikan jaminan layanan, perseroan memiliki nilai tambah, seperti klaim maksimal tiga hari kerja untuk barang pengiriman yang hilang/rusak, tracking system online, dan titik lokasi 2000 drop point(Salasiah, 2020).

Tujuan dasar dari perusahaan jasa yaitu memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sesuai dengan harapan *Customer* guna membangun kepuasan *Customer*, sehingga penyedia jasa pengiriman barang memiliki hubungan baik dengan *Customer* dimana dalam hal ini *Customer* memberikan kepercayaan kepada perusahaan jasa tersebut(Sueni & Honneyta Loebis, 2019). Kualitas pelayanan untuk *Customer* menjadi bagian penting dari perusahaan yang tercermin dalam visi, misi yang terdapat pada perusahaan. Sehingga perusahaan mampu menerapkan layanan yang unggul pada *Customer* yang nantinya akan menciptakan kepuasan dan menumbuhkan pelayanan terhadap *Customer*(Fortuna et al., 2020). Setiap perusahaan akan memberikan pelayanan terbaik bagi *Customer*nya agar para *Customer* tersebut merasa puas terhadap jasa dan produk yang diberikan perusahaan dengan harapan para *Customer* akan menjadi *Customer* tetap pada perusahaan tersebut. Pelayanan menekankan pada aspek kepuasan *Customer* sehingga dapat menciptakan kesetiaan kepada perusahaan yang telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan(Z. R. Wijaya, 2022b).

Kotler & Amstrong (2008)(Jaya Sakti & Mahfuzh, 2018) mengungkapkan bahwa kualitas layanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Kualitas layanan perlu mendapatkan perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas layanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Kualitas layanan merupakan *evaluasi Customer* tentang kesempurnaan kinerja layanan (Narulita, C. H. S., & Wiyata, M. T. 2020). Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan *Customer*. Jadi dengan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada *Customer* maka kepuasan *Customer* akan tercipta. Kepuasan *Customer* terhadap perusahaan jasa yang memberikan layanan diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan *Customer* terhadap suatu layanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang layanan yang diberikan kepada *Customer* (Niswah et al., 2021)

Pada dasarnya setiap perusahaan yang melakukan program pelayanan prima maka akan menciptakan kepuasan *Customer*, *Customer* yang memperoleh kepuasan dalam pelayanan merupakan modal dasar bagi perusahaan dalam membentuk kepuasan *Customer*(Bimantara, 2020). Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan dalam pengalaman yang didapatkannya. Dengan adanya kepuasan konsumen maka usaha yang kita rintiskan terjaga. Perasaan tersebut timbul karena *Customer* membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang diperoleh dengan kenyataan(Z. R. Wijaya, 2022a). Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, maka *Customer* akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, dan apabila kinerja melebihi harapan, *Customer* akan sangat puas(Amadhea & Farida, 2022)

Salah satu cabang J&T Express adalah J&T Express Cabang Cikembar yang beralamat di Jalan . Pelabuhan No.1. Cimanggu Kec. Cikembar. Kabupaten Sukabumi. Jawa Barat 43157. J&T Express Cabang Cikembar mampu mencatatkan pertumbuhan pengiriman yang tinggi mencapai 28%. Peningkatan tersebut memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diberikan setidaknya telah mampu memenuhi harapan dari *Customer*(Salasiah, 2020). Mengacu pada

argumen tersebut, maka penelitian ini mengambil judul “TANGGAPAN *CUSTOMER* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN J&T EXPRESS CABANG CIKEMBAR.

## Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Melalui penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan/atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu yang dikaji dari sudut pandang utuh, komprehensif, dan holistik (Nida Salma Fahriani & Intan Rike Febriyanti, 2022).

Data yang digunakan merupakan data primer. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara. Informan dari penelitian adalah sejumlah *Customer* yang telah menjadi *Customer* tetap J&T Express Cabang Cikembar lebih dari 10 kali (Ahmadi & Ardiansari, 2018)

Penulis mempersiapkan terlebih dahulu beberapa pertanyaan yang sama yang diajukan kepada informan yang diundang untuk wawancara dan penulis mendengarkan dengan seksama dan menuliskan apa yang dikatakan informan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut mengacu pada tujuh indikator kualitas pelayanan dan kepuasan *Customer*, yaitu lokasi, pelayanan karyawan, fasilitas, dan suasana (Tjiptono, 2019) (Niswah et al., 2021).

## Hasil dan Pembahasan

Responden dalam penelitian ini adalah *Customer* jasa pengiriman J&T Express Cabang Cikembar sebanyak 40 orang. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Karakter Responden yang diteliti dalam penelitian ini meliputi: Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Jumlah berapa kali menggunakan jasa pengiriman J&T Express Cabang Cikembar ditunjukkan pada tabel 1 dan 3 sebagai berikut:

**Tabel 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki- laki	10	(20,0%)
2	Perempuan	30	(75,0%)
	Jumlah	40	

Sumber, data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel diatas mayoritas dari 40 responden yang berasal dari sekitar wilayah Cikembar dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 75,0%, dan sisanya berjenis kelamin laki-laki. Hal ini mengindikasikan bahwa lebih besar *Customer* jasa pengiriman J&T Express Cabang Cikembar, berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 2 Karakter Responden Menurut kelompok usia**

No	Kelompok usia	Frekuensi	Persentase
1	< 20 tahun	4	(10,0%)
2	21 - 30 tahun	18	(45,0%)
3	31 – 40 tahun	12	(30,0%)
4	41 – 50 tahun	6	(15,0%)
	Jumlah	40	

Sumber : Hasil olahan kuesioner 2022

Berdasarkan Tabel diatas mayoritas dari 40 responden dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 21 sampai dengan 30 tahun yaitu sebanyak 45,0%, dan sesuai dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa pada tabel di atas merupakan usia yang sedang produktif dimana pengetahuan tentang perkembangan

teknologi di era sekarang sudah tidak asing, sehingga menyebabkan pada usia tersebut banyak yang melakukan pembelian secara online. Hal ini mengindikasikan bahwa lebih besar *Customer* jasa pengiriman J&T Express Cabang Cikembar, berusia 21-30 tahun.

**Tabel 3 Karakter Responden Menurut Pendidikan**

<b>NO</b>	<b>Kelompok Pendidikan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
1	Lain-Lain	12	(30,0%)
2	Pegawai Negeri	4	(10,0%)
3	Wiraswasta	6	(15,0%)
4	Sarjana/ diploma	18	(45,0%)
Jumlah		40	

Sumber : Hasil olahan kuesioner 2022

Berdasarkan tabel diatas Menurut Pendidikan dari 40 responden dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang berminat untuk melakukan pembelian secara online mayoritas masih berprofesi Sarjana/ diploma dengan sebesar 45,0%, dan suatu transaksi belanja online selain dipengaruhi oleh desain website dan reputasi juga dipengaruhi oleh kemudahan yang dilakukan dalam bertransaksi. Adanya manfaat yang dirasakan dalam berbelanja online ini tentunya pada gilirannya akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berbelanja online. Hal ini mengindikasikan bahwa lebih besar *Customer* jasa pengiriman J&T Express Cabang Cikembar, dengan pendidikan terakhir Sarjana/ diploma (Eviani & Hidayat, 2021)

Berikutnya adalah rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan dua aspek jasa pengiriman J&T Express Cabang Cikembar, yaitu aspek kualitas pelayanan (tabel 4), dan aspek kepuasan *Customer* (tabel 5) sebagai berikut:

**Tabel 4 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan**

<b>No</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b>STS</b>		<b>TS</b>		<b>N</b>		<b>S</b>		<b>SS</b>		<b>Skor</b>
		<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	
1	Bagaimana Tingkat Pemenuhan Pelayanan J&T Express Cabang Cikembar	0	0,00	0	0,00	4	10,00	26	65,00	10	25,00	83,00
2	Bagaimana Akurasi Pengiriman Barang yang Dilakukan Karyawan J&T Express Cabang Cikembar	0	0,00	4	10	1	37,50	18	45,00	3	7,50	70,00
3	Bagaimana Pula Dengan Layanan Antar Jemput Paket Ke Konsumen J&T Express Cabang Cikembar?	0	0,00	4	10,0	1	27,50	22	55,00	3	7,50	72,00
4	Bagaimana Kerelaan Para Karyawan J&T Express Cabang Cikembar dalam Membantu Customer?	3	7,50	1	2,50	4	10,00	16	40,00	16	40,00	80,50

5	Bagaimana dengan Situasi Keamanan dalam Pengiriman Barang di J&T Express Cabang Cikembar	0	0,00	1	2,50	7	17,50	27	67,50	5	12,50	78,00
6	Bagaimana Komitmen terhadap Pemberian Pelayanan yang Baik kepada Customer	4	10,00	2	5,00	3	7,50	21	52,50	10	25,00	75,50
7	Bagaimana Desain interior dan Tata Letak Antrian dan Tempat Duduk J&T Express Cabang Cikembar	0	0,00	0	0,00	7	17,50	19	47,6	14	35,00	83,50
<b>Rata-Rata</b>									77,50 %			

Sumber : hasil olah data, 2022

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan 40 responden mengenai tujuh pernyataan. Kualitas pelayanan tersebut berdasarkan “Bagaimana Desain interior dan Tata Letak Antrian dan Tempat Duduk J&T Express Cabang Cikembar” menghasilkan dengan nilai Skor tertinggi sebesar 83,50% , dan berdasarkan “Bagaimana Akurasi Pengiriman Barang yang Dilakukan Karyawan J&T Express Cabang Cikembar” dengan nilai Skor paling rendah 70,00% . Hal ini menunjukkan bahwa J&T Express Cabang Cikembar mampu memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada para *Customer* dapat sangat diandalkan. Hal ini sesuai dengan perolehan rata-rata 77,50% yaitu pada pernyataan bahwa J&T Express Cabang Cikembar menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan (Manajemen et al., 2022).

Pada tabel tersebut, pernyataan untuk daya tanggap mendapatkan skor rata-rata sangat baik. Hal ini berarti, kesediaan dan kemampuan J&T Express Cabang Cikembar menyediakan layanan untuk membantu para *Customer* dan merespon permintaan mereka dengan segera sangat baik. Umumnya bentuk pelayanan yang baik adalah pemberian diskon, penurunan harga, pemberian hadiah saja. Ketiga hal inilah yang paling sering digemborkan oleh salesman dalam hal pelayanan. Apalah artinya pemberian diskon besar-besaran tapi pengirimannya selalu dibilang barang kosong, pengiriman yang telat, dan tidak tersedianya *service center* yang memadai. Apalah artinya pelayanan jika inovasinya ketinggalan zaman (A. I. Wijaya, 2020) Dari segi Kepuasan *Customer* peneliti melakukan pra survey mengenai kepuasan *Customer* dengan memberikan enam pertanyaan kepada 40 responden pada Sekitar Cikembar mengenai Kepuasan *Customer* pada J&T Express. Dari hasil observasi tersebut peneliti memperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 5 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan**

No.	Item Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Skor
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
1	Saya Sangat Puas menjadi Pelanggan di J&T Express Cabang Cikembar	1	2,50	0	0,00	6	15,00	11	27,50	22	55,00	86,50
2	Secara Keseluruhan Pelayanan yang Diberikan J&T Express Cabang Cikembar Sangat Baik	4	10,00	0	0,00	3	7,50	7	17,50	26	65,00	85,50

3	Saya Senang memberitahukan kepada Orang Lain bahwa Saya Pelanggan J&T Express Cabang Cikembar	0	0,00	0	0,00	3	7,50	27	67,50	10	25,00	83,50
4	Saya akan Merekomendasikan J&T Express Cabang Cikembar kepada Teman dan Keluarga Saya	2	5,00	0	0,00	5	12,50	24	60,00	9	22,50	79,00
5	Secara Keseluruhan Saya Sangat Puas dengan Pelayanan J&T Express Cabang Cikembar	4	10,00	2	5,00	4	10,00	3	7,50	27	67,50	83,50
6	Saya akan Tetap Datang ke J&T Express Cabang Cikembar untuk Pengiriman Barang Di Masa	0	0,00	3	7,50	1	45,00	14	35,00	5	12,50	70,50
<b>Rata-Rata</b>								81,42%				

Sumber : hasil olah data, 2022

Berdasarkan tabel di atas, tanggapan 40 responden mengenai enam pernyataan. Kepuasan *Customer* tersebut berdasarkan “Saya Sangat Puas menjadi Pelanggan di J&T Express Cabang Cikembar” dengan menghasilkan nilai Skor tertinggi sebesar 86,50%, dan berdasarkan “Saya akan Tetap Datang ke J&T Express Cabang Cikembar untuk Pengiriman Barang Dimasa” nilai Skor paling rendah 70,50%. Hal ini menunjukkan bahwa J&T Express Cabang Cikembar mampu memberikan Kepuasan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada para *Customer* dapat sangat diandalkan. Hal ini sesuai dengan perolehan rata-rata 81,42% yaitu pada pernyataan bahwa J&T Express Cabang Cikembar menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan (Adi Jaya et al., 2020).

Pada tabel tersebut, pernyataan untuk daya tanggap mendapatkan skor rata-rata sangat baik. Hal ini berarti, kesediaan dan kemampuan J&T Express Cabang Cikembar menyediakan layanan untuk membantu para *Customer* dan merespon permintaan mereka dengan segera sangat baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara jasa pelayanan. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Theresia dan Ernestivita, 2015)

Jadi dari semua pembahasan diatas pada Dimensi Kualitas dan Kepuasan dapat diartikan bahwa *Customer* sangat puas atas jasa pengiriman J&T Express Cabang Cikembar. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari 40 responden yang menjawab dengan nilai rata-rata 77,50% dan 81,42%, “Pengiriman sampai dengan cepat”, maksudnya bahwa ada beberapa pengiriman yang datang terlambat dari waktu yang ditentukan atau tidak sejalan dengan slogan *One Night One Services* (Sueni & Honneyta Loebis, 2019). Dengan harga yang baik yang lebih rendah dari kompetitor atau dari jasa pengiriman yang lainnya. Harga juga menyebabkan kepuasan *Customer* yang tinggi pada indikator pembayaran yang mudah yaitu, dengan COD, Transfer, bayar ditempat, dan kredit untuk relasi (Niswah et al., 2021).

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention* yang artinya jika kepuasan kerja seorang karyawan yang dirasakan tinggi atau puas, maka karyawan tidak akan berkeinginan untuk mengundurkan diri dari perusahaan. Selanjutnya, stress kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* yang artinya jika tingkat stress kerja yang dirasakan seorang karyawan tinggi, maka karyawan akan cenderung berkeinginan untuk mengundurkan diri dari perusahaan. Terakhir, kepuasan kerja dan stress kerja berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*.

## Referensi

- Amri, U., Marzuki, A., & Riyanto, S. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention pada Head Office PT. Thamrin Brothers Palembang. *Jurnal Kompetitif*, 6(1).
- Badriyah yuwono (2015:241). (2019). Analisis Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kabanjahe. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 6–29
- Budiyono, R., & Haryati, T. (2016). Analisa Pengaruh Kepuasan Kerja, Stress Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Pt. Duta Service Semarang). *Jurnal STIE Semarang*, 8(1), 37-53.
- Fitriantini, R., Agusdin, A., & Nurmayanti, S. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Tenaga Kesehatan Berstatus Kontrak Di Rsd Kota Mataram. *Jurnal Distribusi*, 8(1), 23-38.
- Gofur, A. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 3, 295–304.
- Khaidir, M., Bachri, A. A., & Sugiati, T. (2016). Pengaruh stres kerja, kompensasi dan kepuasan kerja terhadap turnover intention studi pada karyawan kontrak pt. Gagah satria manunggal Banjarmasin. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 4(3), 175-186.
- Mawadati, D., & Saputra, A. R. P. (2020, March). Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention karyawan. In *FORUM EKONOMI* (Vol. 22, No. 1, pp. 18-26)
- Nasution, M. I. (2017). Pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention medical representative. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(3), 407-428.
- Nurendra, A. M., & Saraswati, M. P. (2017). Model Peranan Work Life Balance, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan. *Humanitas*, 13(2), 84.
- Nyoman, N., & Sri, Y. (2018). KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP TURNOVER INTENTION Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia Keinginan untuk berpindah ( turnover intention ) merupakan permasalahan yang sangat serius dalam manajemen sumber daya manusia ( Fah et. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(6), 3412–3441.
- Parashakti, R. D., & Apriani, F. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pt Daya Eka Samudera Jakarta. *Jurnal Perspektif Manajerial dan Kewirausahaan (JPMK)*, 1(1), 53-70.
- Saeka, I. P. A. P., & Suana, I. W. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pt. Indonusa Algaemas Prima Bali* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Syahronica, G., Hakam, M. S. O., & Ruhana, I. (2015). Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention (Studi pada karyawan departemen dunia fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk). *Journal Administrasi Bisnis*. 20(1), 1-6.
- Ulhaq Zulvitar & Mayu Rahmayanti. (2020). *Panduan Penulisan Skripsi: Literature Review*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.

- Waspodo, A. A., Handayani, N. C., & Paramita, W. (2013). Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention pada karyawan pt. Unitex di bogor. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 4(1), 97-115.
- Yuda, I. B. D. P., & Ardana, I. K. (2017). Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap turnover intention pada karyawan Hotel Holiday Inn Express. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(10), 5319-5347.