

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *TURNOVER INTENTION* PADA PEGAWAI ASRAMA MAHASISWA NUSANTARA  
TESIS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Magister**

**Program Studi Magister Manajemen**



Diajukan Oleh:

**ARRUMYULIAN WILLYANDA**  
**23061020033/FEB/MM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA**

**2026**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**THESIS**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
TURNOVER INTENTION PADA PEGAWAI ASRAMA  
MAHASISWA NUSANTARA (AMN) SURABAYA  
MELALUI PENDEKATAN *MIX METODE*  
Yang diajukan**

**ARRUM YULIAN WILLYANDA  
23061020033/FEB/MM**

Telah dipertahankan di depan Penguji  
Pada tanggal 1 April 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Pembimbing



**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP  
NIP. 196304021991032001**



**Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd.  
NIP. 196409201989032001**

Anggota Dewan Penguji



**Prof. Dr. Yuniningsih, S.E., M.Si  
NIP. 1970006202021212001**



**Dr. Hesty Prima Rini, SE, MM  
NIP. 198410132019032010**



**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP  
NIP. 196304021991032001**

## LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arrum Yulian Willyanda

NPM : 23061020033

Progam Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tesis / Disertasi tidak terdapat bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau ditebitkan oleh orang / Lembaga lain, kecuali yang secara tertulis di sitisi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar Pustaka. Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari terdapat plagiat pada Tesis / Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 1 April 2026



Arrum Yulian Willyanda

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *TURNOVER INTENTION* PADA PEGAWAI ASRAMA MAHASISWA NUSANTARA (AMN) SURABAYA MELALUI PENDEKATAN *MIXED METHOD***

**ARRUM YULIAN WILLYANDA**  
**23061020033/FEB/MM**

**ABTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi *Turnover Intention* pada Pegawai Asrama Mahasiswa Nusantara (AMN) Surabaya melalui pendekatan *Mix-Methods*. Latar belakang penelitian ini dari fenomena terjadinya *Turnover Intention* secara berlahan dari tahun 2023 sampai tahun 2025 pada pegawai organik, Mencerminkan masalah mendasar terkait konflik kerja, *Work Overload*, *Job Embeddedness* dan dimoderasi Lingkungan Kerja. Situasi tersebut menimbulkan ketidaknyamanan didalam Organisasi dan kesetiaan pegawai terhadap Intansi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Mix-Method* dengan metode survey yang didistribusikan kepada 44 responden pegawai organik dan wawancara komprehensif dengan observasi terhadap 3 pegawai organik aktif dan wawancara komprehensif observasi kepada 3 pegawai organik yang sudah melakukan *Turnover*. Analisis data di lakukan menggunakan (PLS-SEM), Transkrip tematik, pengkodean, sintesis temuan dan kesimpulan *Mix-Method* untuk menguji hubungan secara langsung dan tidak langsung antar variabel, diperkaya oleh perspektif informan untuk memperkuat pengaruh variabel.

Hasil penelitian menunjukkan konflik kerja tidak berpengaruh terhadap niat berhenti, pegawai cenderung menghindari konflik yang ditimbulkan komunikasi buruk, membuat tidak terjadinya *turnover intention*. Sama halnya pada *work overload* dan *Job Embeddedness*, dimana pegawai menganggap kondisi pekerjaan dalam batas toleransi yang tinggi dan adanya budaya pemakluman ketika terjadinya pelemparan tugas terhadap lintas divisi, Pegawai memilih menerima dan menghindari adanya hubungan dengan divisi lain guna memilih hubungan dengan rekan kerja satu divisi agar menghindari penambahan tugas jika terlalu memiliki hubungan dengan pimpinan, Maka hal ini kurang berdampak pada *minat untuk keluar*. lingkungan kerja tidak dapat memoderasi konflik kerja dan *work overload* terhadap *turnover intention*. Temuan ini menyoroti pentingnya ada rasa kepercayaan, keterbukaan dan pertegasan aturan dengan perbaikan birokrasi hingga penugasan kerja yang sesuai dengan kuantitas yang menghasilkan kualitas dan meningkatkan motivasi, *reward* yang sesuai dengan performa kinerja hingga dapat mengurangi *turnover intention*.

**kata kunci:** konflik kerja, *Work Overload*, *Job Embeddedness*, lingkungan kerja, *Turnover Intention*.

**ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING TURNOVER INTENTION  
AMONG EMPLOYEES OF THE NUSANTARA STUDENT DORMITORY  
(AMN) SURABAYA: A MIXED METHOD APPROACH**

**ARRUM YULIAN WILLYANDA  
23061020033/FEB/MM**

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the factors influencing *turnover intention* among organic employees at the Nusantara Student Dormitory (AMN) Surabaya using a Mixed-methods approach. The research background stems from the gradual emergence of turnover intention among organic employees from 2023 to 2025, reflecting underlying issues related to workplace conflict, work overload and job embeddedness, moderated by the work environment. This situation has generated organizational discomfort and diminished employee loyalty to the institution.

The study employs a mixed-methods design, incorporating a survey via questionnaires distributed to 44 organic employee respondents, in-depth interviews with 3 active organic employees, and comprehensive interviews with observations partial last squares structural equation modeling (PLS-SEM) for quantitative data, alongside thematic transcription, coding, synthesis of findings, and conclusions from qualitative interviews. The mixed-methods approach tests direct and indirect relationships among variables, enriched by informant perspective to substantiate variable influences.

Findings reveal that workplace conflict does not significantly influence *turnover intention*, employees tend to avoid conflicts arising from poor communication, thereby mitigating turnover tendencies. Similarly, work overload and job embeddedness exhibit no substantial impact, as employees perceive workload conditions within tolerable limits, supported by a culture of task delegation across divisions. Employees opt to accept these dynamics, limiting interactions with other divisions or preserve intra-divisional relationships, avoiding additional tasks from divisions engagement with leadership. Consequently, these factors do not drive turnover intention. The work environment does not moderate the effects of workplace conflict or work overload on turnover intention. These insights underscore the need for fostering trust, openness, and clear regulations through bureaucratic improvements, equitable task assignments aligned with capacity to ensure quality output, performance-based rewards, and enhanced motivation to reduce turnover intention.

**Keywords:** *Workplace Conflict, Work Overload, Job Embeddedness, Work Environment, Turnover Intention.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala nikmat yang diberikan dan karunia yang telah ditambahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turnover Intention Pada Pegawai Asrama Mahasiswa Nusantara (Amn) Surabaya melalui pendekatan *mix metode*” dengan baik dan tepat pada waktunya. Usulan penelitian ini ditulis oleh penulis dengan tujuan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Pendidikan Strata 2 Jurusan Magister Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.

Dalam penulisan usulan penelitian ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak internal maupun eksternal di Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur yang mana penulis tidak dapat menyebutkan dengan keseluruhan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Dra.Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP. Selaku dosen pembimbing pertama penelitian serta Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd. Selaku dosen pembimbing pendamping penelitian kedua serta sebagai Sekretaris Jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Prof. Dr. Yuniningsih, SE, M.Si. Selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh dosen dan Staff Program studi Pasca Sarjana Magister Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Orang tua (Almarhum bapak) dan keluarga besar yang telah mendukung dan membimbing dengan doa dan kasih sayang untuk penulis.
6. Seluruh sahabat, teman sejawat penelitian yang turut memberikan dukungan dan kekasaih saya yang bisa untuk bertukar pikiran dan memberikan masukan dalam menyusun usulan penelitian yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari terdapat kekurangan atau kesalahan dalam penyusunan usulan penelitian ini. Maka itu, penulis mengharapkan kritikan dan sara yang membangun dari pembaca demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan dampak positif dalam membangun keilmuan, msyarakat serta bangsa dan negara.

Surabaya,

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. LATAR BELAKANG</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2. RUMUSAN MASALAH</b> .....	<b>11</b>
<b>1.3. TUJUAN PENELITIAN</b> .....	<b>12</b>
<b>1.4. MANFAAT PENELITIAN</b> .....	<b>12</b>
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1. Review Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2. Landasan Teori</b> .....	<b>16</b>
2.2.1. Teori kebutuhan Maslow (teori hierarki).....	16
2.2.2. Teori Sosial Albert Bandura.....	20
2.2.3. Persamaan Teori .....	20
2.2.4. Konflik Kerja.....	21
2.2.5. Pengertian <i>Work Overload</i> .....	23
2.2.6. Keterikatan kerja ( <i>Job embeddedness</i> ) .....	25
2.2.7. Turnover intention .....	26
2.2.7.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>turnover intention</i> .....	27
2.2.7.2. Dampak turnover intention.....	28
2.2.8. Lingkungan kerja.....	29
<b>2.3. Hubungan antar variabel</b> .....	<b>32</b>
2.3.1. Pengaruh Konflik kerja (X1) terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	33
2.3.2. Pengaruh Work Overload (X2) terhadap Turnover Intention.....	33
2.3.3. Pengaruh keterikatan kerja ( <i>Job embeddedness</i> ) (X3) dengan <i>Turnover intention</i> .....	34
2.3.4. Lingkungan kerja pemoderasi Konflik kerja terhadap <i>Turnover intention</i> .....	35
2.3.5. Lingkungan kerja pemoderasi <i>Work Overload</i> (beban kerja) terhadap <i>Turnover intention</i> .....	36
<b>2.4. Kerangka Konseptual</b> .....	<b>37</b>
<b>2.5. Hipotesis</b> .....	<b>37</b>
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
<b>3.1. Jenis dan Desain Penelitian</b> .....	<b>39</b>
<b>3.2. Definisi Operasional dan pengukuran Variabel</b> .....	<b>41</b>

3.2.1. Variabel konflik kerja (X1) .....	42
3.2.2. Variabel <i>Work Overload</i> (X2) .....	42
3.2.3. Variabel Keterikatan Kerja ( <i>Job embeddedness</i> ) (X3) .....	43
3.2.4. Variabel Moderasi Lingkungan Kerja (Z) .....	43
3.2.5. Variabel <i>Turnover Intention</i> (Y) .....	44
<b>3.3. Skala Pengukuran Variabel (Kuisisioner dan Wawancara) .....</b>	<b>44</b>
3.3.1. Kuisisioner (kuantitatif) .....	44
3.3.2. Wawancara (kualitatif) (semi-terstruktur) .....	45
<b>3.4. Lokasi Penelitian .....</b>	<b>46</b>
<b>3.5. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>46</b>
3.5.1. Populasi .....	46
3.5.2. Sampel .....	46
3.6.1. Data Kuantitatif .....	47
3.6.2. Data Kualitatif .....	47
<b>3.7. Teknik Analisis .....</b>	<b>48</b>
<b>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
<b>4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....</b>	<b>56</b>
<b>4.2. Deskripsi Data Responden .....</b>	<b>57</b>
4.2.1. Karakteristik responden .....	57
4.2.2. Jenis Kelamin .....	58
4.2.3. Usia (Kuantitatif) .....	58
<b>4.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....</b>	<b>59</b>
<b>4.4. Hasil Penelitian .....</b>	<b>67</b>
4.4.1. Analisis Model PLS-SEM .....	67
4.4.2. Evaluasi Model Struktural .....	76
4.4.2.1. Evaluasi nilai R Square .....	76
4.4.3. Pengujian Hipotesis .....	78
<b>4.5. Analisis koding kualitatif .....</b>	<b>80</b>
4.5.1. Hasil Analisis sesuai tema .....	80
4.5.2. Open koding, kode dasar melalui hasil wawancara transkrip yang dikelompokkan per-responden .....	83
4.5.3. Axial Cading (kategori tema) .....	83
4.5.4. Selective Coding (tema inti dan Narasi) .....	84
4.5.5. Integrasi berdasarkan hasil Kualitatif (Interprestasi) .....	85

<b>4.6. Pembahasan .....</b>	<b>87</b>
4.6.1. Pengaruh Konflik kerja (X1) terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	87
4.6.2. Pengaruh <i>work overload</i> (X2) terhadap <i>turnover intention</i> .....	89
4.6.3. Pengaruh <i>Job Embeddedness</i> (X3) terhadap <i>Turnover Intention</i> .....	91
4.6.4. Pengaruh konflik kerja (X1) terhadap <i>turnover intention</i> yang dimoderasi lingkungan kerja .....	92
4.6.5. Pengaruh <i>work overload</i> (X2) terhadap <i>turnover intention</i> yang dimoderasi lingkungan kerja.....	93
<b>4.7. Implikasi Penelitian.....</b>	<b>94</b>
<b>4.8. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>96</b>
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>98</b>
5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	58
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3. Frekuensi hasil jawaban responden mengenai konflik kerja (X1).....	60
Tabel 4.4. Frekuensi hasil jawaban responden mengenai work overload (X2).....	61
Tabel 4.5. Frekuensi hasil jawaban responden mengenai Job embeddedness (X3) .....	63
Tabel 4.6. Frekuensi hasil jawaban responden mengenai lingkungan kerja (Z).....	64
Tabel 4.7. Frekuensi hasil jawaban responden mengenai turnover intention (Y).....	66
Tabel 4.8. Outer Loading.....	70
Tabel 4.9. Uji composite reliability dan Cronbach alpha.....	71
Tabel 4.10. Unilai Average Variance Extracted (AVE).....	72
Tabel 4.11. Unilai Average Variance Extracted (AVE).....	73
Tabel 4.12. Fornell-larcker Criterion .....	74
Tabel 4.13. R Square .....	76
Tabel 4.14. Uji hipotesis .....	79
Tabel 4.15. Responden kode jawaban.....	83
Tabel 4.16. Interpretasi .....	85

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1. 1. Konflik Kerja .....	108
Lampiran 1. 2. Work overload .....	109
Lampiran 1. 3. Job embeddedness.....	109
Lampiran 1. 4. Lingkungan kerja (moderasi).....	110
Lampiran 1. 5. Turnover intention .....	110
Lampiran 1.6. Frequencies X1 .....	145
Lampiran 1.7. Frequency Table .....	145
Lampiran 1.8. Frequencies X2 .....	146
Lampiran 1.9. Frequency Table .....	146
Lampiran 1.10. Frequencies X3 .....	147
Lampiran 1.11. Frequency Table .....	147
Lampiran 1.12. Frequencies Z.....	148
Lampiran 1.13. Frequency Table .....	148
Lampiran 1.14. Frequencies Y .....	149
Lampiran 1.15. Frequency Table .....	149
Lampiran 1.16. Outer Loadings Matrix.....	151
Lampiran 1.17. Discriminant Validity Fornell-Larcker Criterion .....	152
Lampiran 1.18. Construct Reliability and Validity .....	152
Lampiran 1.19. Cross Loading.....	153
Lampiran 1.20. R Square .....	155
Lampiran 1.21. Path Coefficients Mean, STDEV, T-Values, P-Values .....	155

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2. Hierarki Kebutuhan Maslow.....	18
Gambar 2. 1. Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 3. 1. Model Eks Planasi Berurutan ( <i>Sequential Explanatory</i> ).....	40
Gambar 3. 2. Model Terpadu bersama-sama (Concurrent Embedded).....	41
Gambar 4.1. Model Konseptual Diagram Jalur .....	68
Gambar 4.2. Output Diagram Jalur .....	69
Gambar 4. 3. Output Bootstraping dengan nilai P-Value .....	78

## **LAMPIRAN**

Lampiran Gambar 1.1. Dokumentasi Transkrip I.....	115
Lampiran Gambar 1.2. Dokumentasi Transkrip II .....	120
Lampiran Gambar 1.3. Dokumentasi Informan I.....	123
Lampiran Gambar 1.4. Stuktur Kepegawaian .....	128
Lampiran Gambar 1.5. Dokumentasi Informan II.....	135
Lampiran Gambar 1.6. Kegiatan Per Satu Tahun.....	142
Lampiran Gambar 1.7. Kegiatan Non Akademi Per Satu Tahun .....	143
Lampiran Gambar 1.8. Kegiatan Non Akademi Per Satu Tahun .....	155