

## **PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP *TURNOVER INTENTION* YANG DIMEDIASI OLEH *WORKPLACE INCIVILITY***

**Dita Wahyu Saputra**

*STIE Widya Wiwaha Yoyakarta*

*saputrawahyu.dws@gmail.com*

**Uswatun Chasanah**

*STIE Widya Wiwaha Yogyakarta*

*uswatun.chasanah31@stieww.ac.id*

### **Abstract**

The purpose of this study is to examine the effect of job satisfaction on turnover intention mediated by workplace incivility as an intervening variable. This study uses a path analysis approach to determine the relationship between variables, namely, job satisfaction, workplace incivility and turnover intention. The population in this study is coffee shop employees. The method of data collection is done by a survey through a questionnaire with a Likert scale measurement. The number of samples of 100 respondents using non-probability sampling with purposive sampling method. The validity test shows all valid variables and Cornbach's Alpha reliability tests are all reliable. The results of the research questions have been proven correct. Job satisfaction is a positive effect on turnover intention which is mediated by workplace incivility.

**Keywords:** Job Satisfaction, Workplace Incivility, Turnover Intention

### **PENDAHULUAN**

Organisasi tidak akan pernah lepas dari adanya peran karyawan yang mengembangkan kemampuan dan jasanya kepada suatu organisasi dan mendapatkan imbalan (Sweetland, 1996). Dalam konteks organisasi, konsep pekerjaan dan karyawan menunjukkan suatu pengerahan tenaga manusia dalam kurun waktu dan tempat yang ditentukan (Sydow & Helfen, 2020). struktur yang dibentuk oleh organisasi biasanya melalui negosiasi yang dilakukan oleh karyawan sebelum memutuskan untuk bergabung dalam organisasi guna mengetahui akan di tempatkan yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan organisasi.

Karyawan yang baik dalam sebuah organisasi akan berdampak baik pula terhadap kemajuan dan perkembangan organisasi. Terdapat beberapa kriteria karyawan yang baik dalam organisasi yaitu, dapat menjalankan tugas dengan baik, produktif, memiliki motivasi yang tinggi, berpikir dan bertindak positif serta mampu menjaga hubungan sosial yang baik dalam lingkup organisasi (Hassan & Hatmaker, 2015). Hubungan sosial yang baik di tempat dan dukungan sosial antar sesama rekan kerja memiliki dampak positif dalam mengurangi stres. Sebaliknya hubungan interpersonal yang kurang baik dapat menjadi sumber stress, penghalang produktivitas kerja dan menurunkan kepuasan kerja (Hombrados-Mendieta & Cosano-Rivas, 2013).

Kepuasan kerja menurut Vroom (Yang & Hwang, 2014) adalah orientasi emosi yang dimiliki oleh pegawai terhadap peran mereka di tempat kerja. Kepuasan kerja adalah komponen penting untuk motivasi pegawai dan dorongan ke depan untuk kinerja yang lebih baik. Teori Hoppok & Spielger (Wright, 2006) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai satuan integritas psikologi dan kondisi lingkungan yang mendorong pengakuan mereka terhadap kepuasan atau perasaan senang dengan pekerjaan. Karyawan yang tidak puas dalam bekerja yang disebabkan oleh

ketidakserasian antara harapan kerja dan lingkungan kerja secara signifikan berkontribusi buruk pada kepuasan kerja dan kinerja (Vasiliki & Efthymios, 2013). Ketidakpuasan kerja disebabkan oleh adanya hubungan sosial yang kurang baik yang terjadi di tempat kerja dan memiliki keterkaitan dengan perilaku menyimpang lainnya. Perilaku menyimpang dapat dikategorikan dalam beberapa bentuk yaitu, tidak bertanggung jawab atas pekerjaannya, bekerja lambat, berbuat curang, ketidaksopanan (*incivility*), menyalahi aturan dan tata tertib (Ibrahim et al., 2018). *Incivility* atau ketidaksopanan merupakan salah satu implikasi nyata dari perilaku menyimpang.

Ketidaksopanan di tempat kerja didefinisikan sebagai perilaku di tempat kerja yang menyimpang dengan intensitas rendah dengan niat ambigu untuk merugikan orang lain (Saleh Aljawarneh & Atan, 2018). *Incivility* berbeda dengan penganiayaan interpersonal, terdapat dua kriteria dalam penganiayaan interpersonal yaitu, pertama ketidaksopanan dengan intensitas rendah (Andersson, 1999) dan yang kedua yaitu ketidaksopanan dengan intensitas yang tinggi seperti *bullying* atau agresifitas. Ketidaksopanan (*incivility*) mewakili bentuk penganiayaan yang bersifat lebih ringan.

Korban atau penderita *incivility* mengalami emosi kesedihan karena kegiatan dan kata-kata yang tidak sopan. Korban *incivility* akan mengalami gugup, keputusasaan, susah tidur, dan menurunnya harga diri serta stress (Thupayagale-Tshweneagae et al., 2020) ditandai dengan kekecewaan, frustrasi dan demotivasi kerja serta kehilangan kenyamanan dalam organisasi (Saleh Aljawarneh & Atan, 2018).

*Workplace incivility* dalam penelitian terdahulu memiliki konsekuensi yang merugikan organisasi (Andersson, 1999). Studi menemukan bahwa 53% partisipan melaporkan kehilangan waktu bekerja efektif karena khawatir dengan pengalaman perlakuan yang kurang sopan, 12% memilih untuk berganti pekerjaan, dan 37% mengungkapkan komitmen terhadap organisasi menjadi rendah setelah mengalami perlakuan tidak sopan di tempat kerja (Reio & Ghosh, 2009). Penelitian serupa juga menemukan bahwa *workplace incivility* memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* dan juga kepuasan kerja (Sharma Naman & Singh V. K., 2016). *Workplace incivility* dalam organisasi tidak memandang faktor usia dan *gender*, hal tersebut dapat terjadi pada siapapun di tempat pekerjaan (Bunch et al., 2015). Beberapa pengusaha menjalankan bisnis kedai kopi atau *coffee shop* yang dapat memfasilitasi banyaknya mahasiswa untuk mengerjakan tugas atau berkumpul bersama. Menurut data pada tahun 2017 jumlah *coffee shop* di Yogyakarta mencapai 1.200 tempat, dan hal tersebut masih terus bertambah sampai sekarang (*Penasaran Berapa Jumlah Kedai Kopi Di Jogja? - Harianjogja.Com*, 2017).

Jumlah kedai kopi yang begitu banyak tidak terlepas dari sumber daya manusia sebagai penggerak utama perputaran bisnis. Dari jumlah pegawai di setiap kedai kopi memiliki banyak permasalahan yang terjadi diantaranya yaitu kepuasan kerja dan hubungan antara sesama rekan kerja, yang pada akhirnya dapat menimbulkan terjadinya niat meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*). Penelitian *turnover intention* menemukan bahwa generasi milenial cenderung memiliki kebiasaan lebih sering untuk berganti-ganti tempat kerja atau perusahaan dibandingkan dengan generasi X, beberapa faktor yang menjadi penyebab salah satunya adalah perlakuan tidak sopan dan perilaku menyimpang (*workplace incivility*) yang terjadi dalam lingkungan kerja (Yuniasanti et al., 2019).

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut, penelitian ini memiliki tujuan menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *workplace incivility*.

## KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Job Satisfaction

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) didefinisikan sebagai satuan integritas psikologi dan kondisi lingkungan yang mendorong pengakuan mereka terhadap kepuasan atau perasaan senang dengan pekerjaan mereka (Wright, 2006). Kepuasan kerja dapat dikaji dari beberapa sudut pandang teori:

1. *Situational theory*, menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari pengalaman kerja ataupun aspek lain yang didapat dari lingkungan.
2. *Dispositional theory*, menjelaskan bahwa kepuasan kerja dapat dirasakan dan berasal dari kepribadian individu.
3. *Interactive theory*, menjelaskan bahwa kepuasan kerja yang bersumber dari interaksi antara faktor situasional dan kepribadian (Ariati, 2010).

Kepuasan kerja diukur dengan menggunakan indek kepuasan kerja atau *Indeks for Works Satisfaction* yang dikemukakan oleh Stamps (Hayes et al., 2015). Beberapa instrumen alat ukur tersebut memiliki enam komponen yang dihubungkan dengan kepuasan kerja, diantaranya yaitu gaji atau upah (remunerasi atau kompensasi yang diterima atas pekerjaan yang telah diselesaikan, kemandirian (jumlah dari pekerjaan yang dikerjakan secara mandiri, inisiatif dan kebebasan pekerjaan yang diprioritaskan ataupun aktivitas dalam pekerjaan sehari-hari), persyaratan tugas (tugas atau aktivitas yang harus diselesaikan sebagai bagian dari tanggung jawab pekerjaan), kebijakan organisasi (kebijakan manajemen dan prosedur), interaksi (kesempatan untuk hadir dalam kegiatan sosial formal ataupun informal, kontak profesional selama waktu kerja berlangsung) dan terakhir adalah status profesional (kepentingan menyeluruh terkait dengan pekerjaan) (Hayes et al., 2015).

Penelitian terdahulu menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap *turnover intention* dan juga rendahnya moral dari pegawai (Fojt, 1995). Penelitian lainnya menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dengan *turnover intention* dan juga *workplace incivility* (Sharma & Singh, 2016). Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Semakin tinggi *job satisfaction* maka tingkat *workplace incivility* akan semakin rendah.  
H2: Semakin tinggi *job satisfaction* maka tingkat *turnover intention* semakin rendah.

### Workplace Incivility

*Incivility* memiliki pengaruh negatif terhadap karyawan yang menyaksikan tindakan tidak sopan terhadap orang lain atau organisasi, serta karyawan yang secara langsung mengalami tindakan tidak sopan ditempat kerja (Ghosh, 2017). *Workplace incivility* didefinisikan sebagai perilaku menyimpang dengan intensitas rendah dan juga bersifat ambiguitas dengan tujuan untuk menyakiti target (Andersson, 1999), pelanggaran norma untuk saling menghormati (Zhou et al., 2015).

Selama ini *incivility* sudah diteliti dari berbagai sudut pandang interaksi yang terjadi antar karyawan. Berbuat kasar, tidak mengakui dan menerima pendapat dari rekan kerja, mengabaikan atau tidak menganggap seseorang, merendahkan seseorang atau membuat bahan bercandaan kepada rekan kerja yang lainnya, mencela, atau berlaku kasar yang dikategorikan dalam ketidaksopanan ditempat kerja (Di Marco et al., 2018). *Incivility* dapat mengakibatkan karyawan yang mengalami tindakan tersebut mengalami penurunan komitmen dari waktu ke waktu (Hendryadi & Zannati, 2018).

Penelitian terdahulu menemukan dampak yang merugikan dari adanya tindak ketidaksopanan di tempat kerja, diantaranya adalah kesehatan karyawan yang buruk, kepuasan

kerja yang rendah, menurunnya produktivitas organisasi, berkurangnya komitmen organisasi dan pergantian karyawan (*turnover intention*) yang tinggi (Andersson, 1999);(Morrison, 2008);(Stalcup & Pearson, 2001);(Lim & Cortina, 2005). Teori *incivility* selektif (Lim & Cortina, 2005), *incivility* atau perbuatan tidak sopan dilakukan dengan cara yang halus dan ambigu, sasaran target perbuatan ketidaksopanan ini terjadi pada etnis minoritas, dengan demikian ketidaksopanan ini ditunjukkan pada kelompok-kelompok tersebut menunjukkan sebuah diskriminasi (Welbourne et al., 2015). *Workplace incivility* memiliki dua konsekuensi utama. Pertama adalah konsekuensi untuk perorangan atau karyawan, dimana *workplace incivility* menimbulkan stress secara psikologis, meningkatnya rasa beban terhadap pekerjaan, menurunnya kepuasan kerja dan depresi. Kedua yaitu pengaruh terhadap organisasi atau perusahaan, hal ini berpengaruh terhadap menurunnya etos kerja, penurunan produktivitas kerja, memiliki rasa balas dendam terhadap organisasi, meningkatnya jumlah perputaran pegawai dan mangkir kerja (Sharma & Singh, 2016).

Berdasarkan penelitian tentang ketidaksopanan ditempat kerja ditemukan memiliki pengaruh negatif yang signifikan sebanding dengan efek pengawasan dan kekerasan intimidasi (Herscovis et al., 2017). Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu menyatakan hubungan antara rendahnya kepuasan kerja dan beberapa jenis tindakan tidak menyenangkan seperti penganiayaan ditempat kerja dan permusuhan antar individu (Keashly, Loreleigh & Virginia, 1994), *bullying* (S Einarsen & EG Mikkelsen, 2003) dan pengawasan yang kasar (Bennett J. Tepper, 2017). Para peneliti juga telah menemukan bahwa ketidaksopanan di tempat kerja berhubungan negatif dengan produktivitas dan kepuasan kerja, serta berhubungan positif dengan ketidakhadiran, keterlambatan, dan keinginan untuk berpindah (Lim & Cortina, 2005). Ketidaksopanan mempengaruhi niat untuk mengundurkan diri (Yuniasanti et al., 2019). Berdasarkan pemikiran dan temuan empiris tersebut, hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H3: Semakin tinggi *workplace incivility* maka tingkat *turnover intention* semakin tinggi.

### **Turnover Intention**

Turnover Intention atau perputaran karyawan merupakan fenomena meninggalkan organisasi secara sukarela (Afzalur Rahim & Cosby, 2016). Beberapa literatur menyatakan bahwa perputaran karyawan (*turn over*) terkait antara lain dengan tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi beberapa penyebabnya terkait dengan masalah moral, rendahnya kesopanan karyawan, kepuasan kerja dan persepsi pelanggan terkait kualitas layanan yang rendah (Fojt, 1995).

Turnover intention merupakan sebuah kesadaran individu tentang kemungkinan untuk meninggalkan organisasi dalam waktu dekat (Kang et al., 2015). Terdapat dua jenis perputaran karyawan, yaitu secara sukarela dan tidak sukarela. Perputaran secara tidak sukarela diinisiasi oleh pihak organisasi untuk mengakhiri hubungan dengan karyawan, sedangkan perputaran secara sukarela adalah yang didasari oleh keinginan karyawan itu sendiri untuk mengakhiri masa kerja dengan organisasi (Memon et al., 2016).

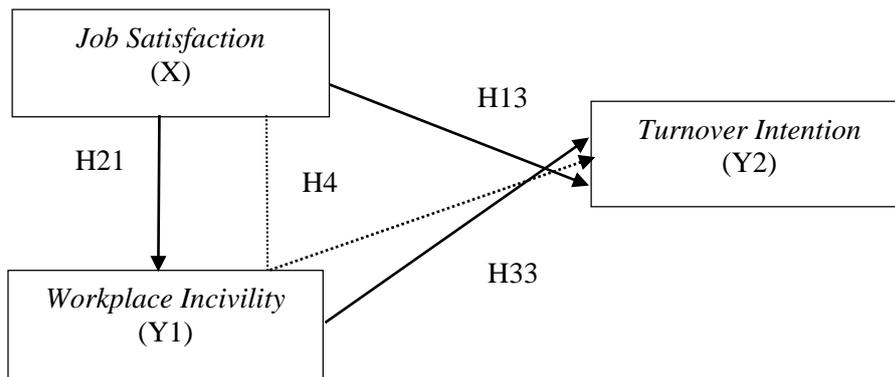
Perputaran karyawan didefinisikan sebagai suatu kesatuan kinerja dari rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaan, berpikir untuk meninggalkan, mencari pekerjaan lain dan kemungkinan untuk bekerja di tempat lain (Mobley et al., 1978). Penelitian terkait pengembangan sumber daya manusia menemukan bahwa perputaran pegawai dan niat pegawai berpindah tempat kerja diasosiasikan dengan kepuasan kerja, komitmen kerja, perilaku, kepribadian, kepandaian, kebijakan politik, dan tingkat pengangguran (Sturman & Trevor, 2001) Kepuasan kerja berdampak pada proses penarikan kognitif serta faktor lingkungan kerja yang membentuk kepuasan kerja dan dapat berpengaruh pada perputaran karyawan.

Turnover intention atau perputaran karyawan merupakan tindakan yang disengaja untuk meninggalkan organisasi yang diukur dengan mengacu pada interval waktu tertentu dan dianggap sebagai pilihan terakhir dalam urutan kesadaran melakukan pengunduran, termasuk berpikir untuk

berhenti dari pekerjaan dan berniat mencari pekerjaan lain (Luo et al., 2016). Penelitian lainnya terkait dengan turnover intention ditemukan memiliki hubungan erat dengan tingginya ketidakhadiran, menurunkan kepuasan kerja, efek buruk pada akhir jam kerja dan tingginya perputaran pegawai (Abid et al., 2015). Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, maka hipotesis disusun sebagai berikut:

H4: Semakin tinggi *Job satisfaction* maka tingkat *Turnover Intention* akan semakin rendah yang dimediasi oleh *Workplace incivility*.

Gambar 1: Model Penelitian



## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016) atas dasar peyesuaian kebutuhan penelitian yaitu karyawan *coffee shop* di daerah Kota Yogyakarta dengan jumlah 36 *coffee shop* yang diteliti, terdapat 140 karyawan atau rata-rata satu *coffee shop* 4 karyawan. Penentuan jumlah sampel berdasarkan tabel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael dengan jumlah populasi 140 dan tingkat kesalahan 5% di dapatkan jumlah sampel sebesar 100. Teknik analisis menggunakan analisis jalur dengan menggunakan SPSS 23 for Windows.

## ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian regresi berganda untuk menjawab hipotesis penelitian, maka terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik untuk memastikan validitas data yang digunakan.. Hal ini dikarenakan uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan model persamaan regresi berganda yang dihasilkan dapat bersifat *Best Liner Unbiased Estimation* (BLUE) dan juga untuk melihat apakah asumsi – asumsi yang diperlukan dalam analisis regresi linier berganda sudah terpenuhi., maka dari itu diperlukan serangkaian uji asumsi klasik dimulai dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Adapun jenis – jenis uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS versi 23, sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 1. Uji Normalitas

Salah satu uji asumsi klasik untuk menentukan data terdistribusi normal atau tidak ditentukan melalui uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov (1-Sample K-S) dengan menggunakan

SPSS, apabila hasilnya menunjukkan nilai p-value di atas 0,05, maka asumsi normalitas terpenuhi, tapi jika sebaliknya maka residual data tidak terdistribusi normal. Adapun tujuan dalam uji normalitas adalah untuk memastikan bahwa residual persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal. Asumsi normalitas dapat dilanggar jika terdapat banyak data outlier (pencilan) yang bisa mengakibatkan sebaran residual dari data yang digunakan dalam penelitian berbeda jauh secara signifikan. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1:  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.44965487
Most Extreme Differences	Absolute	.034
	Positive	.078
	Negative	-.012
Test Statistic		.023
Asymp. Sig. (2-tailed)		.128 <sup>c</sup>

Sumber: Data diolah (2020)

Nilai N pada tabel diatas menunjukkan total sample responden adalah 100 orang. Lalu, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang menunjukkan nilai dari uji normalitas Kolmogorov Smirnov sebesar 0,128 yang menandakan bahwa sebaran residual data di persamaan regresi berganda sudah dapat dipastikan berdistribusi normal dikarenakan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) diatas nilai 0,05 atau dapat ditulis sebagai ( $0,128 > 0,05$ ). Jadi, dapat dipastikan pula bahwa sebaran residual di dalam persamaan regresi yang dihasilkan nantinya tidak mengandung nilai outlier yang sangat besar sehingga hal ini sangatlah baik untuk menghasilkan kesimpulan yang tepat (tidak bias).

## 2. Uji Multikolinearitas

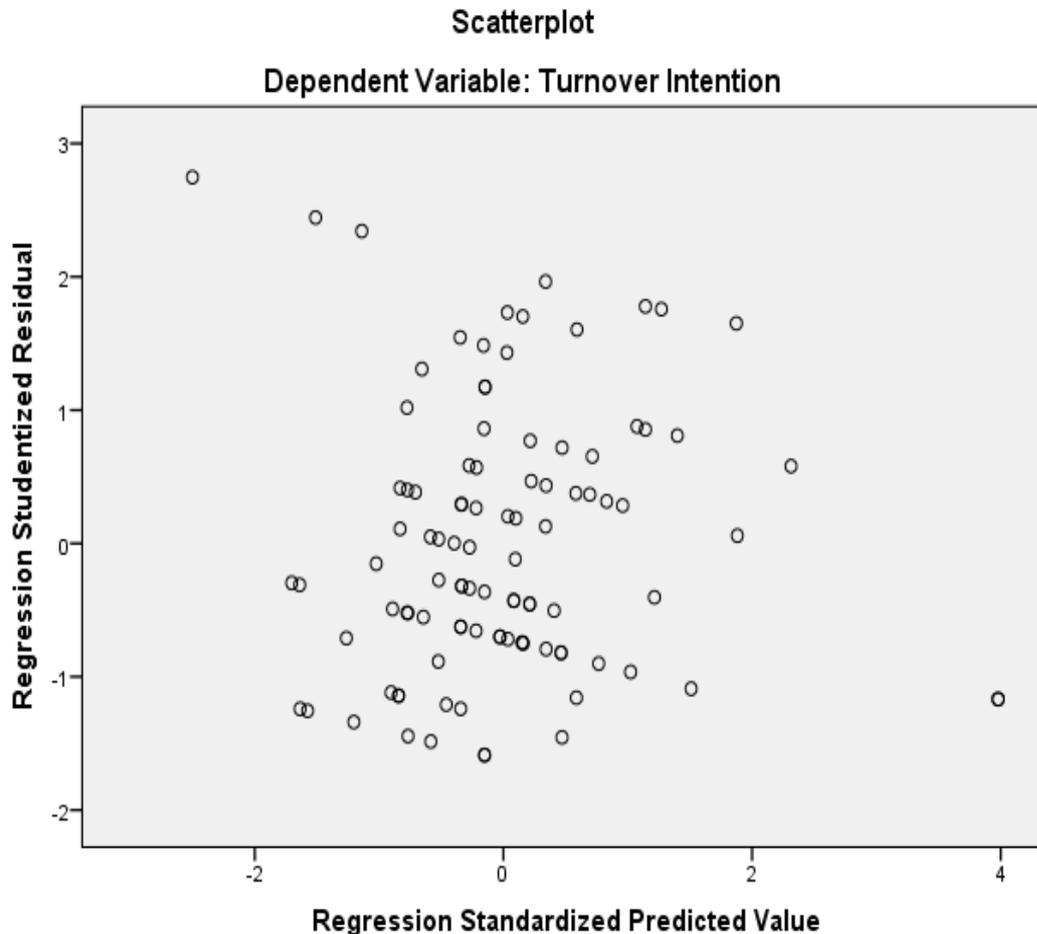
Setelah memenuhi asumsi uji normalitas, maka langkah selanjutnya adalah persamaan regresi haruslah memenuhi asumsi non multikolinearitas. Uji multikolinearitas merupakan uji yang diperlukan untuk mengetahui apakah ada satu atau lebih variable-variabel bebas yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Jika terjadi multikolinearitas antar variable bebas, maka kemampuan dari variable bebas untuk memprediksi nilai dari variable terikat akan menjadi tidak tepat (bias) sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang salah.

Dasar keputusan yang digunakan untuk menentukan hasil dari uji multikolinearitas yaitu dilihat dari nilai kolom *collinearity statistics* dari bagian nilai Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Aturan yang digunakan dalam uji multikolinearitas yaitu jika nilai tolerance lebih besar dari angka 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari angka 10,0, maka dapat dikatakan semua variabel bebas tidak berkorelasi satu dengan yang lainnya atau dengan kata lain tidak terjadi multikolinearitas. Namun, sebaliknya jika nilai tolerance lebih kecil daripada angka 0,1 dan nilai VIF lebih besar daripada angka 10,0, maka telah terjadi multikolinearitas. Semua nilai *tolerance* lebih besar dari angka 0,1 untuk semua nilai *tolerance* pada variabel Kepuasan Kerja yaitu  $0,830 > 0,1$ , dan variabel Workplace Incivility yakni  $0,830 > 0,1$ . Lalu, untuk nilai VIF yang dihasilkan, semuanya lebih kecil dari angka 10,0. Variabel Kepuasan Kerja yaitu  $1,204 < 10,0$ , dan variabel Workplace Incivility  $1,204 < 10,0$ . Hal ini menandakan bahwa semua variabel bebas dari Kepuasan Kerja dan variabel mediasi Workplace Incivility tidak saling berkorelasi atau berhubungan satu dengan yang lainnya sehingga terbebas dari masalah multikolinearitas.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Pada bagian ini akan dibuktikan dengan melihat kurva scatterplot dari uji heteroskedastisitas, dapat dilihat pada gambar 2, berikut ini:

Gambar 2:



Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas atau tidak membentuk pola di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi berganda tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Selanjutnya, uji heteroskedastisitas dapat diketahui melalui cara yang lain. Tentunya persamaan regresi berganda yang baik adalah yang bersifat homoskedastisitas atau dengan kata lain tidak terjadinya heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas harus dilakukan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain di dalam persamaan regresi berganda yang dihasilkan.

Persamaan regresi berganda yang baik adalah persamaan regresi yang memiliki kesamaan varians residual di dalamnya. Adapun aturan dalam uji heteroskedastisitas adalah jika nilai signifikansi (sig.) lebih besar dari 0,05, maka persamaan regresi memiliki kesamaan varians residual atau dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas (homoskedastisitas). Sedangkan, jika nilai signifikansi (sig.) lebih kecil dari 0,05, maka telah terjadi heteroskedastisitas. Semua nilai *signifikansi* dari Uji Heteroskedastisitas adalah lebih besar dari 0,05. Hal ini terlihat pada semua variable yakni variabel Kepuasan Kerja nilai sig. > 0,05 (0,368 > 0,05) dan variabel mediasi Workplace Incivility memiliki nilai sig. > 0,05 (0,489 > 0,05). Jadi, dari hasil yang diperoleh, dapat dikatakan bahwa sebaran residual dari persamaan regresi berganda yang berasal variabel

Kepuasan Kerja dengan dimediasikan dengan variabel Workplace Incivility terhadap residualnya bersifat homoskedastisitas.

### Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, hasil uji validitas semua item pertanyaan dari variabel yang diteliti adalah valid, nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan hasil uji reliabilitas dengan semua item memiliki *cronbach's alpha* adalah 0,780 yang berarti item pertanyaan yang digunakan adalah reliabel atau handal, dengan nilai Cronbach's Alpha  $> 0,70$  ( $0,780 > 0,70$ ) (JF Hair et al., 1998).

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah item-item pertanyaan yang digunakan dalam kuisioner termasuk kedalam item pertanyaan yang valid atau tidak untuk dijadikan suatu instrument penelitian sebelum masuk kedalam tahapan analisis regresi. Tabel 1 berikut merupakan hasil yang diperoleh dari uji validitas sebagai berikut:

Tabel 1: Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja

Item Pertanyaan	Nilai Signifikansi	Keterangan
Q1	0,001	Valid
Q2	0,000	Valid
Q3	0,000	Valid
Q4	0,000	Valid
Q5	0,000	Valid
Q6	0,000	Valid
Q7	0,000	Valid
Q8	0,023	Valid
Q9	0,000	Valid
Q10	0,000	Valid
Q11	0,000	Valid
Q12	0,001	Valid
Q13	0,000	Valid
Q14	0,000	Valid
Q15	0,000	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2020.

Berdasarkan tabel hasil uji validitas tersebut Variable Kepuasan Kerja semuanya valid. Hal tersebut dikarenakan semua nilai memiliki signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

Tabel 2: Uji Validitas Variabel *Workplace Incivility*

Item Pertanyaan	Nilai Signifikansi	Keterangan
Q17	0,000	Valid
Q18	0,000	Valid
Q19	0,000	Valid
Q20	0,000	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2020.

Berdasarkan hasil uji validitas bahwa semua item pertanyaan pada variable *workplace incivility* semuanya valid. Hal tersebut dikarenakan semua nilai memiliki signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

Tabel 3: Uji Validitas Variabel *Turnover Intention*

Item Pertanyaan	Nilai Signifikansi	Keterangan
Q21	0,000	Valid
Q22	0,000	Valid
Q23	0,000	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2020.

Berdasarkan pada semua item pertanyaan dari variable *Turnover Intention* adalah valid. Hal ini dikarenakan hasil dari semua nilai signifikasinya lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga item pertanyaan ini akan dapat dimasukkan kedalam tahapan regresi linear selanjutnya.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas memiliki fungsi sebagai pengukur seberapa handal atau reliable suatu item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Hasil yang reliable diperlukan untuk mendapatkan kesimpulan yang valid. Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4: Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N
.780	22

Sumber: Data Prime diolah 2020.

Berdasarkan pada tabel diatas bahwa nilai Cronbach's Alpha adalah 0,780 yang berarti item pertanyaan yang digunakan adalah reliable atau handal. Hal tersebut dikarenakan nilai Cronbach's Alpha  $> 0,70$  ( $0,780 > 0,70$ ).

### Analisis Data

#### Pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap *workplace incivility* (Y1)

Besar pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap *workplace incivility* (Y1) dapat dilihat pada Tabel 5, berikut.

Tabel 5:  
Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Workplace Incivility

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.626	2.064		3.694	.000
	Kepuasan Kerja	-.162	.036	-.412	-4.473	.000

Dependent Variabel: *Workplace Incivility*  
Sumber: Data diolah (2020)

Pada tabel 5, dapat dilihat nilai signifikansi variabel kepuasan kerja (X) lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) yang berarti H1 diterima sehingga ada pengaruh yang signifikan dari kepuasan Kerja terhadap *workplace incivility* dengan korelasi -0.162. Hal ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, maka tingkat *workplace incivility* akan semakin rendah. Demikian juga berlaku sebaliknya, semakin rendah tingkat kepuasan kerja, maka tingkat *workplace incivility* akan semakin tinggi. Besar pengaruh dari kepuasan kerja terhadap *workplace incivility* dapat dilihat pada angka *standardized coefficient beta* yakni 0,412 atau sebesar 41,2 %. Adapun persamaan matematis untuk pengaruh kepuasan kerja terhadap *workplace incivility* yaitu:

$$Y1 = 7,6262 - 0,162 (X) + e$$

Selanjutnya besarnya koefisien determinasi dari kepuasan kerja terhadap *workplace incivility* sebagaimana Tabel 6, berikut:

Tabel 6:  
R Square

Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
1	.412 <sup>a</sup>	.170	.161	2.670

Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja  
Sumber: Data diolah (2020)

### Pengaruh Langsung Kepuasan Kerja (X) Terhadap *Turnover Intention* (Y2)

Tabel 7:  
Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.328	2.530		5.663	.000
	kep_kerja	-.099	.049	-.218	-2.018	.046

Dependent Variable: *Turnover\_intention*  
Sumber: Data Diolah (2020)

Pada *output* tabel 7 diatas, terlihat bahwa variable bebas kepuasan kerja memiliki nilai signifikansi yaitu 0,046 yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,046 < 0,05$ ). Hal tersebut mengartikan bahwa H2 diterima yang menandakan bahwa ada pengaruh yang signifikan atau nyata dari variable bebas Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* secara langsung. Korelasi dari Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* adalah negatif yang mengartikan bahwa semakin tinggi tingkat Kepuasan Kerja, maka *Turnover Intention* akan semakin rendah dan berlaku sebaliknya, jika tingkat Kepuasan Kerja rendah maka *Turnover Intention* akan semakin tinggi. Adapun model matematis yang dihasilkan adalah:

$$Y2 = 14,328 - 0,099 (X) + e$$

**Pengaruh Workplace Incivility (Y1) Terhadap Turnover Intention (Y2)**

Berikut adalah hasil dari pengaruh variable *Workplace Incivility* terhadap *Turnover Intention* dapat dilihat pada Tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8:  
Pengaruh Worplace Incivility terhadap Turnover Intention

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.453	1.567		5.534	.000
	work_incivility	.107	.045	.757	2.399	.018

Dependent Variable: Turnover\_intention

Sumber: Data diolah (2020)

Pada hasil *output* Tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa variable *Workplace Incivility* memiliki nilai signifikansi yaitu 0,018 yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,018 < 0,05$ ). Hal ini mengartikan bahwa H3 diterima yang menandakan bahwa terapat pengaruh yang signifikan dari variable *Workplace Incivility* dengan *Turnover Intention* adalah positif. Sehingga semakin tinggi tingkat *Workplace Incivility*, maka akan semakin tinggi juga tingkat *Turnover Intention* yang terjadi, dan hal ini berlaku pula untuk sebaliknya. Adapun model matematis yang dihasilkan adalah:

$$Y2 = 10,453 + 0,107 Y1 + e$$

**Jalur Model II (Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention yang dimediasi oleh Workplace Incivility)**

Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *workplace incivility* sebagaimana Tabel 9 berikut ini:

Tabel 9:  
Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover intention dimediasi oleh Workplace Incivility

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.693	2.713		5.417	.000
	Kepuasan Kerja	-.099	.049	-.218	-2.018	.046
	Workplace Incivility	.107	.045	.757	2.399	.018

Dependent Variable: Turnover Intention  
Sumber: Data diolah (2020)

Pada tabel 9 dapat diketahui bahwa, variabel kepuasan kerja memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,046 < 0,05$ ) yang artinya H4 diterima sehingga dapat dikatakan ada pengaruh yang signifikan dan berkorelasi negatif dari variabel kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dengan koefisien sebesar -0,99. Jadi, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, maka tingkat *turnover intention* akan semakin rendah, dan sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan kerja, maka tingkat *turnover intention* akan semakin tinggi.

Selanjutnya, untuk variabel *workplace incivility* memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,018 < 0,05$ ) sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan berkorelasi positif dari variabel *workplace incivility* yang memediasi variabel kepuasan kerja terhadap variabel *turnover intention* dengan koefisien sebesar 0,107. Jadi, semakin tinggi tingkat *workplace incivility* maka akan semakin tinggi pula tingkat *turnover intention* dan sebaliknya semakin rendah tingkat *workplace incivility*, maka akan semakin rendah pula tingkat *turnover intention*. Adapun model matematis yang dihasilkan yaitu:

$$Y_2 = 14,693 - 0,099 X + 0,107 Y_1 + e$$

Tabel 10:  
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.239 <sup>a</sup>	.057	.037	3.287

Predictors: (Constant), Workplace Incivility, Kepuasan kerja  
Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan pada besarnya pengaruh dari kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dapat dilihat di bagian kolom angka standarized coefficient beta yakni 0,218 atau 21,8%, serta besar pengaruh dari variabel *workplace incivility* terhadap *turnover intention* adalah 0,235 atau 23,5%. Sehingga untuk nilai  $e^2 = \sqrt{(1 - R \text{ Square})} = \sqrt{(1 - 0,057)} = 0,97$ . Jadi, dapat dilihat pada bagan hubungan Model Analisis Jalur model 2 untuk variabel penelitian sebagai berikut ini.

Pada bagian ini, akan dihitung besar pengaruh tidak langsung dari variabel kepuasan kerja yang dimediasi oleh variabel *workplace incivility* terhadap *turnover intention* dapat dihitung melalui perkalian nilai beta kepuasan kerja (X) terhadap *workplace incivility* (Y1) dengan nilai Beta *workplace incivility* (Y1) dengan *turnover intention* (Y2).  $X \rightarrow Y_1 \rightarrow Y_2 = 0,412 \times 0,757 = 0,312$  atau 31,12%. Maka, pengaruh tidak langsung dari variabel kepuasan kerja (X) yang dimediasi oleh variabel *workplace incivility* (Y1) terhadap variabel *turnover intention* (Y2) adalah 31,12 %. Jadi, dapat dikatakan bahwa pengaruh total yang diberikan oleh variabel kepuasan kerja (X) terhadap *turnover intention* (Y2): pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung =  $0,218 + 0,312 = 0,53$  atau 53 %. Jadi, dapat dikatakan pula bahwa pengaruh tidak langsung memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan pengaruh langsung karena nilai pengaruh tidak langsung lebih besar daripada nilai pengaruh langsung ( $0,312 > 0,218$ ).

Selanjutnya untuk pengaruh langsung dan tidak langsung dapat dilihat pada Tabel 11, berikut:

Tabel 11:  
Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Model Pengaruh	Direct Effect	Indirect Effect	Total Effect	Keterangan
----------------	---------------	-----------------	--------------	------------

X -> Y1	0,412	-	-	Signifikan
X -> Y2	0,218	-	-	Signifikan
Y1 -> Y2	0,757	-	-	Signifikan
X -> Y1 -> Y2	-	$0,412 \times 0,757 =$ 0,312	$0,218 + 0,312$ $= 0,53$	Signifikan

Sumber: Data diolah (2020)

Berdasarkan tabel 11 diatas, dapat dilihat bahwa nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,312 sedangkan pengaruh langsung yaitu 0,218. Dapat dikatakan pengaruh tidak langsung kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention* yang dimediasi oleh *workplace incivility* dikarenakan nilai pengaruh tidak langsung lebih besar mempengaruhi variable *turnover intention* jika dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung. *Workplace incivility* memediasi penuh pengaruh *job satisfaction* terhadap *turnover intention*.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kepuasan Kerja (X) Terhadap Workplace Incivility (Y1)

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Workplace Incivility*. Kepuasan kerja merupakan perilaku umum atau hal biasa diantara pekerja yang menggabungkan perasaan mereka tentang upah dan kondisi kerja, mekanisme kontrol, promosi yang berhubungan dengan pekerjaan, hubungan sosial ditempat kerja, pengakuan atas bakat dan hal lain yang serupa, karakteristik individu dan hubungan diluar tempat kerja (Kianto et al., 2016). Kesejahteraan dari perusahaan atau organisasi adalah hal yang penting bagi pekerja, kurangnya identifikasi perusahaan terhadap kelompok kerja dapat menyebabkan perbedaan dalam tujuan dan juga motivasi yang nantinya dapat menyebabkan demotivasi dan juga turunnya tingkat kepuasan kerja (Karanika-Murray et al., 2015). Berdasarkan data yang sudah diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat Kepuasan Kerja, maka tingkat *Workplace Incivility* akan semakin rendah. Dan berlaku sebaliknya, semakin rendah tingkat Kepuasan Kerja, maka tingkat *Workplace Incivility* akan semakin tinggi.

### Pengaruh Kepuasan Kerja (X) terhadap Turnover Intention (Y2)

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention*. *Turnover Intention* atau perputaran karyawan merupakan fenomena perputaran karyawan yang meninggalkan organisasi secara sukarela (Afsal Rahim & Cosby, 2016). Beberapa literatur menyatakan bahwa perputaran karyawan terdiri dari beberapa hal terkait seperti tingkat kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Azanza et al., 2015). Penelitian terkait penyebab *turnover* telah ditemukan diantaranya yaitu sesuatu yang berkaitan dengan tingginya rekrutmen karyawan, tingkat moral atau kesopanan karyawan, kepuasan kerja dan persepsi pelanggan terkait kualitas layanan yang rendah (Azanza et al., 2015). Berdasarkan data yang sudah diperoleh dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan memiliki korelasi negative dari variable kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka *turnover intention* akan semakin rendah, demikian sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan kerja, maka tingkat *turnover intention* akan semakin tinggi.

### Pengaruh Workplace Incivility terhadap Turnover Intention.

Pengaruh *Workplace Incivility* (Y1) terhadap Turnover Intention (Y2) *Incivility* memiliki pengaruh positif terhadap mereka yang menyaksikan tindakan tidak sopan terhadap orang lain atau organisasi, serta mereka yang secara langsung mengalami tindakan tidak sopan ditempat kerja (Montgomery et al., 2004). Penelitian terdahulu telah melaporkan bahwa banyak temuan yang merugikan dari adanya tindak ketidaksopanan di tempat kerja, diantaranya adalah kesehatan karyawan yang buruk, kepuasan kerja yang rendah, produktivitas organisasi, komitmen organisasi

dan pergantian karyawan yang tinggi (Andersson, 1999);(Lim & Cortina, 2005):(Welbourne et al., 2015). Berdasarkan data yang sudah diperoleh dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat *Workplace Incivility* maka akan semakin tinggi pula tingkat *Turnover Intention* yang terjadi dan berlaku untuk sebaliknya. Pengaruh Kepuasan Kerja (X) terhadap Turnover Intention (Y2) yang dimediasi oleh Workplace Incivility (Y1)

### **Pengaruh Kepuasan Kerja yang dimediasi oleh Workplace Incivility terhadap Turnover Intention (Y2).**

Perilaku menyimpang ini bisa dianggap sebagai suatu hal yang tidak sopan. Selama ini incivility sudah diteliti dari berbagai sudut pandang interaksi yang terjadi antar karyawan. Berbuat kasar, tidak mengakui dan menerima pendapat dari rekan kerja, mengabaikan atau tidak menganggap seseorang, merendahkan seseorang atau membuat bahan bercandaan kepada rekan kerja yang lainnya, menyela, atau berbuat sarkas. Itu semua merupakan beberapa perilaku yang dikategorikan dengan ketidaksopanan ditempat kerja (Di Marco et al., 2018). Hal tersebut dapat mengakibatkan karyawan yang mengalami tindakan tersebut mengalami penurunan komitmen dari waktu ke waktu (Hendryadi & Zannati, 2018). Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap turnover intention yang dimediasi oleh *Workplace Incivility*. Kepuasan kerja akan semakin rendah *turnover intention* semakin tinggi dimediasi oleh *workplace incivility*.

### **SIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI**

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik simpulan sebagai berikut: 1) kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *workplace incivility*. semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, maka tingkat *workplace incivility* akan semakin rendah. 2) Kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*, artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka akan semakin rendah tingkat *turnover intention*, 3) *Workplace incivility* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*, semakin tinggi tingkat *workplace incivility* maka akan semakin tinggi juga *turnover intention* 4) Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention* yang artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, maka *turnover intention* akan semakin rendah, *Workplace incivility* memediasi kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Temuan tersebut memiliki implikasi praktis dan teoritis. Bagi para praktisi yang mengelola sumber daya manusia *coffee shop* di Kota Yogyakarta, penting memperhatikan hubungan antara sesama karyawan satu dengan yang lainnya agar tercipta hubungan kerja yang kondusif dan harmonis sehingga mampu menciptakan kepuasan kerja yang maksimal dan dapat meminimalisir terjadinya *incivility* ditempat kerja yang dapat menyebabkan *turnover intention*. Perusahaan atau *coffee shop* perlu memaksimalkan kepuasan kerja seperti kesejahteraan karyawan, gaji, tunjangan, penghargaan dan menjaga keharmonisan dan kerja sama antar sesama karyawan. Hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir terjadinya *incivility* yang terjadi ditempat kerja dan juga menyebabkan *turnover intention*. Sedangkan implikasi teoritis, model penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan memperhatikan beberapa keterbatasan yang ada seperti *crime* (tindakan kriminal) akibat *incivility*, *relationship* antar pekerja, karakteristik pekerja, *diversity*, faktor-faktor tersebut dalam beberapa riset nyata berpengaruh.

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu menggunakan 3 variabel yaitu kepuasan kerja, *workplace incivility* untuk melihat pengaruhnya terhadap *turnover intention*. Dalam konteks penelitian karyawan khususnya pada *coffee shop* kemungkinan ada variabel yang dapat dianalisis dalam melihat *turnover intention*, seperti variabel pengalaman kerja, pelatihan, insentif, yang belum diteliti karena adanya keterbatasan peneliti. Beberapa rekomendasi variabel yang belum diteliti tersebut dapat menjadi kontribusi baru untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

---

DAFTAR PUSTAKA

- Abid, G., Khan, B., Rafiq, Z., & Ahmed, A. (2015). Workplace Incivility: Uncivil Activities, Antecedents, Consequences; and Level of Incivility. *Sci.Int.(Lahore)*, 27(6), 6307–6312.
- Andersson, L. M. (1999). *TIT FOR TAT? THE SPIRALING EFFECT OF INCIVILITY IN THE WORKPLACE*. 21.
- Ariati, J. (2010). *SUBJECTIVE WELL-BEING (KESEJAHTERAAN SUBJEKTIF) DAN KEPUASAN KERJA PADA STAF PENGAJAR (DOSEN) DI LINGKUNGAN FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS DIPONEGORO*. 7. <https://doi.org/doi.org/10.14710/jpu.8.2.117-123>
- Azanza, G., Moriano, J. A., Molero, F., Pierre, J., Maxime, & Mangin, L. (2015). The effects of authentic leadership on turnover intention. *Leadership & Organization Development Journal*, 36(8). <https://doi.org/10.1108/01437739199500003>
- Bennett J. Tepper. (2017). *Consequences of Abusive Supervision*.
- Bunch, J., Clay-Warner, J., & Lei, M.-K. (2015). Demographic Characteristics and Victimization Risk: Testing the Mediating Effects of Routine Activities. *Crime & Delinquency*, 61(9), 1181–1205. <https://doi.org/10.1177/0011128712466932>
- Di Marco, D., Hoel, H., Arenas, A., & Munduate, L. (2018). Workplace Incivility as Modern Sexual Prejudice. *Journal of Interpersonal Violence*, 33(12), 1978–2004. <https://doi.org/10.1177/0886260515621083>
- Fojt, M. (1995). Anbar Abstracts Issue. *Leadership & Organization Development Journal*, 16(3), 1–32. <https://doi.org/10.1108/01437739199500003>
- Ghosh, R. (2017). *Workplace Incivility in Asia- How do we take a Socio-Cultural Perspective?* 6.
- Hassan, S., & Hatmaker, D. M. (2015). Leadership and Performance of Public Employees: Effects of the Quality and Characteristics of Manager-Employee Relationships. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(4), 1127–1155. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu002>
- Hayes, B., Douglas, C., & Bonner, A. (2015). Work environment, job satisfaction, stress and burnout among haemodialysis nurses. *Journal of Nursing Management*, 23(5), 588–598. <https://doi.org/10.1111/jonm.12184>
- Hendryadi, H., & Zannati, R. (2018). Hubungan workplace incivility dan turnover intention: Efek moderasi gender. *INOVASI*, 14(2), 123. <https://doi.org/10.29264/jinv.v14i2.4088>
- Hershcovis, M. S., Ogunfowora, B., Reich, T. C., & Christie, A. M. (2017). Targeted workplace incivility: The roles of belongingness, embarrassment, and power: Workplace Incivility. *Journal of Organizational Behavior*, 38(7), 1057–1075. <https://doi.org/10.1002/job.2183>
- Hombrados-Mendieta, I., & Cosano-Rivas, F. (2013). Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. *International Social Work*, 56(2), 228–246. <https://doi.org/10.1177/0020872811421620>
- Ibrahim, M., Suryani, I., & Firanita, V. P. (2018). ANALISIS PEMBERIAN SANKSI, PERILAKU MENYIMPANG, DAN SELF-EFFICACY STUDI PADA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) WILAYAH ACEH. *Epigram*, 14(2). <https://doi.org/10.32722/epi.v14i2.1096>
- JF Hair, RE Anderson, RL Tatham, & WC Black. (1998). *Multivariate data analysis*. Englewood Cliff, New Jersey, USA.
- Kang, H. J. (Annette), Gatling, A., & Kim, J. (Sunny). (2015). The Impact of Supervisory Support on Organizational Commitment, Career Satisfaction, and Turnover Intention for Hospitality Frontline Employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(1), 68–89. <https://doi.org/10.1080/15332845.2014.904176>
- Karanika-Murray, M., Duncan, N., Pontes, H. M., & Griffiths, M. D. (2015). Organizational identification, work engagement, and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 30(8), 1019–1033. <https://doi.org/10.1108/JMP-11-2013-0359>

- Keashly, Loreleigh, & Virginia, T. (1994). *Abusive Behavior in the Workplace: A Preliminary Investigation*. Springer Publishing.  
<https://connect.springerpub.com/content/sgrvv/9/4/341.abstract>
- Kianto, A., Vanhala, M., & Heilmann, P. (2016). The impact of knowledge management on job satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, 20(4), 621–636. <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2015-0398>
- Lim, S., & Cortina, L. M. (2005). Interpersonal Mistreatment in the Workplace: The Interface and Impact of General Incivility and Sexual Harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 483–496. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.3.483>
- Luo, F., Cao, G., Mulligan, K., & Li, X. (2016). Explore spatiotemporal and demographic characteristics of human mobility via Twitter: A case study of Chicago. *Applied Geography*, 70, 11–25. <https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2016.03.001>
- Memon, M. A., Salleh, R., & Baharom, M. N. R. (2016). The link between training satisfaction, work engagement and turnover intention. *European Journal of Training and Development*, 40(6), 407–429. <https://doi.org/10.1108/EJTD-10-2015-0077>
- Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). *An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover*. 7.
- Montgomery, K., Kane, K., & Vance, C. M. (2004). Accounting for Differences in Norms of Respect: A Study of Assessments of Incivility through the Lenses of Race and Gender. *Group & Organization Management*, 29(2), 248–268. <https://doi.org/10.1177/1059601103252105>
- Morrison, R. L. (2008). Negative relationships in the workplace: Associations with organisational commitment, cohesion, job satisfaction and intention to turnover. *Journal of Management & Organization*, 14(4), 330–344. <https://doi.org/10.1017/S1833367200003126>
- Penasaran Berapa Jumlah Kedai Kopi di Jogja? - Harianjogja.com.* (2017). <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2018/03/03/510/899467/penasaran-berapa-jumlah-kedai-kopi-di-jogja>
- Rahim, Afsal, & Cosby, D. M. (2016). *A Structural Equations Model of Workplace Incivility, Job Performance, Job Burnout, and Turnover Intention Throughout the past decade, workplace incivility emerged as a significant construct.*
- Rahim, Afzalur, & Cosby, D. M. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. *Journal of Management Development*, 35(10), 1255–1265. <https://doi.org/10.1108/JMD-09-2015-0138>
- Reio, T. G., & Ghosh, R. (2009). Antecedents and outcomes of workplace incivility: Implications for human resource development research and practice. *Human Resource Development Quarterly*, 20(3), 237–264. <https://doi.org/10.1002/hrdq.20020>
- S Einarsen, & EG Mikkelsen. (2003). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in ...* - Google Books. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=6L0HYxz1CdUC&oi=fnd&pg=PA127&dq=Einarsen+and+Mikkelsen,+2003+bullying&ots=9ZyTmxAQOW&sig=ISkRy0BLJQOEFrpr9May2m6BJSg&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=6L0HYxz1CdUC&oi=fnd&pg=PA127&dq=Einarsen+and+Mikkelsen,+2003+bullying&ots=9ZyTmxAQOW&sig=ISkRy0BLJQOEFrpr9May2m6BJSg&redir_esc=y)
- Saleh Aljawarneh, N. M., & Atan, T. (2018). *Linking Tolerance to Workplace Incivility, Service Innovative, Knowledge Hiding, and Job Search Behavior: The Mediating Role of Employee Cynicism.* <https://doi.org/10.34891/KF0Q-9396>
- Sharma, N., & Singh, V. K. (2016). Effect of workplace incivility on job satisfaction and turnover intentions in India. *South Asian Journal of Global Business Research*, 5(2), 234–249. <https://doi.org/10.1108/SAJGBR-02-2015-0020>
- Sharma Naman & Singh V. K. (2016). Effect of workplace incivility on job satisfaction and turnover intentions in India. *South Asian Journal of Global Business Research*, 5(2), 234–249. <https://doi.org/10.1108/SAJGBR-02-2015-0020>

- Stalcup, L. D., & Pearson, T. A. (2001). A Model of the Causes of Management Turnover in Hotels. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 25(1), 17–30. <https://doi.org/10.1177/109634800102500103>
- Sturman, M. C., & Trevor, C. O. (2001). *The Implications of Linking the Dynamic Performance and Turnover Literatures*. 13.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sweetland, S. R. (1996). Human Capital Theory: Foundations of a Field of Inquiry. *Review of Educational Research*, 66(3), 341–359. <https://doi.org/10.3102/00346543066003341>
- Sydow, J., & Helfen, M. (2020). Work and Employment in Fluid Organizational Forms. In B. J. Hoffman, M. K. Shoss, & L. A. Wegman (Eds.), *The Cambridge Handbook of the Changing Nature of Work* (1st ed., pp. 214–236). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108278034.010>
- Thupayagale-Tshweneagae, G., Dithole, K. S., Baratedi, W. M., & Raditloko, S. (2020). Nurse educator academic incivility: A qualitative descriptive study. *International Nursing Review*, 67(3), 411–419. <https://doi.org/10.1111/inr.12610>
- Vasiliki, B., & Efthymios, V. (2013). Job Satisfaction of Public Administrative Personnel in Greece. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(11), Pages 239-252. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v3-i11/336>
- Welbourne, J. L., Gangadharan, A., & Sariol, A. M. (2015). Ethnicity and cultural values as predictors of the occurrence and impact of experienced workplace incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 205–217. <https://doi.org/10.1037/a0038277>
- Wright, T. A. (2006). The emergence of job satisfaction in organizational behavior: A historical overview of the dawn of job attitude research. *Journal of Management History*, 12(3), 262–277. <https://doi.org/10.1108/17511340610670179>
- Yang, C.-L., & Hwang, M. (2014). Personality traits and simultaneous reciprocal influences between job performance and job satisfaction. *Chinese Management Studies*, 8(1), 6–26. <https://doi.org/10.1108/CMS-09-2011-0079>
- Yuniasanti, R., Binti Abas, N. A. H., & Hamzah, H. (2019). Employee turnover intention among Millennials: The role of psychological well-being and experienced workplace incivility. *HUMANITAS: Indonesian Psychological Journal*, 16(2), 74. <https://doi.org/10.26555/humanitas.v16i2.12544>
- Zhou, Z. E., Yan, Y., Che, X. X., & Meier, L. L. (2015). Effect of workplace incivility on end-of-work negative affect: Examining individual and organizational moderators in a daily diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(1), 117–130. <https://doi.org/10.1037/a0038167>