

PENGARUH STRES KERJA, KEPUASAN KERJA, DAN MOTIVASI TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN COFFEE SHOP LOKAL SEMARANG

Ardhia Pramesty Regita Cahyani¹, Awanis Linati Haziroh²

¹²Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia

ardhiaardhia381@gmail.com¹, awanislinati@gmail.com²

Abstrak: Tujuan penelitian ini mengetahui pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, motivasi dan niat berpindah. Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari personel dua puluh kedai kopi yang berlokasi di wilayah Semarang. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel sensus atau sampling jenuh; jumlah total responden (105 orang yang bekerja di kedai kopi) setara dengan jumlah populasi. Penelitian memakai metode analisis data berikut: analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. SPSS v.25 adalah perangkat lunak atau aplikasi untuk menganalisis data untuk penelitian ini. Temuan penelitian ini menunjukkan ketegangan kerja secara signifikan mempengaruhi niat berpindah dengan cara yang positif, sedangkan kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi niat berpindah dengan cara negatif. Motivasi, sebaliknya, tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap niat berpindah.

Kata Kunci: Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Motivasi, Turnover Intention

Abstract: The aim of this research is to determine the influence of job satisfaction, motivation, job tension, and turnover intention. Participants in this research consisted of personnel from twenty coffee shops located in the Semarang area. This research uses a census sampling method or saturated sampling; the total number of respondents (105 people working in coffee shops) is equivalent to the population. The research uses the following data analysis methods: descriptive analysis, validity and reliability test, classical assumption test, and multiple linear regression analysis. SPSS v.25 is software or application for analyzing data for this research. The findings of this study show that job tension significantly influences turnover intention in a positive way, while job satisfaction significantly influences turnover intention in a negative way. Motivation, on the other hand, does not have a significant effect on turnover intention.

Keywords: Work Stress, Job Satisfaction, Motivation, Turnover Intention

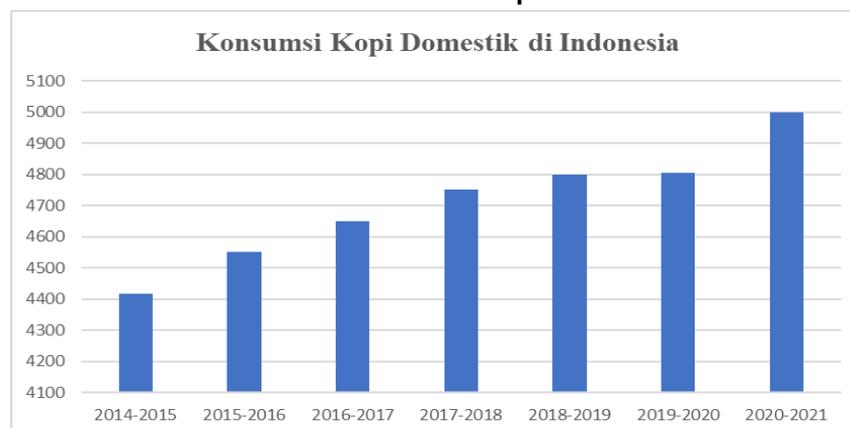
PENDAHULUAN

UMKM memberi kontribusi signifikan pada pertumbuhan ekonomi Indonesia dan menjadi jawaban yang tepat untuk meningkatkan perekonomian negara (Erawati et al., 2022). Kreativitas masyarakat dapat diciptakan oleh UMKM, ini dapat membuat produk mereka unik (Sungkawati. et al., 2019). Salah satunya dengan UMKM *coffee shop*. *Coffee shop* mengalami pertumbuhan yang signifikan di Indonesia, menjadikannya salah satu usaha UMKM yang berkembang pesat. *Coffee shop* telah mendapatkan popularitas luar biasa di kalangan masyarakat umum. Di zaman modern ini, orang-orang mengunjungi *coffee shop* tidak hanya untuk menikmati secangkir kopi dan makanan penutup, namun juga untuk melakukan aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan. Oleh karena itu, pemilik *Coffee shop* berupaya meningkatkan daya tarik dengan menggabungkan konsep tradisional dan modern. Mereka biasanya menggunakan strategi untuk merekrut karyawan muda, yang sebagian besar adalah mahasiswa part-time (Kadarningsih & Laeli, 2022).

Kadarningsih & Laeli (2022) karyawan adalah memainkan peran penting dalam mengimplementasikan rencana organisasi dan mencapai tujuan perusahaan baik di sektor perdagangan dan jasa. Dapat disimpulkan bahwa karyawan dalam perluasan *coffee shop* di Indonesia terlihat jelas. Oleh karena itu, pemilik *coffee shop* harus menjunjung standar yang optimal baik dalam kualitas maupun kuantitas terbaik karyawannya (Angga Praditya & Irbayuni, 2022).

Menurut Mcintosh Joanathan (2023), terjadi lonjakan substansial dalam pendirian dan penggunaan *coffee shop* di Indonesia selama beberapa tahun terakhir. Dibuktikan dengan meningkatnya jumlah *coffee shop* dan konsumsi kopi di dalam negeri. Sejak tahun 2016 jumlah *coffee shop* meningkat cukup signifikan dari 1.083 lokasi menjadi 2.937 lokasi pada tahun 2019, dan diproyeksikan mencapai 4.037 gerai pada tahun 2022. Berbagai faktor berkontribusi terhadap berkembangnya industri *coffee shop* di Indonesia. Hal ini mencakup harga yang kompetitif, prevalensi generasi muda Y dan Z di negara ini, ketersediaan platform penjualan yang nyaman seperti layanan ride hailing Grabfood dan Gofood, dan meningkatnya daya beli konsumen (Mcintosh Joanathan, 2023).

Gambar 1. Konsumsi Kopi Indonesia



Sumber: International Coffee Organization, 2021

Gambar 1 menunjukkan presentase konsumsi kopi Indonesia meningkat 4%. Ini menciptakan banyak peluang bisnis bagi para pengusaha untuk mendirikan *Coffee Shop* di Indonesia (Mcintosh Joanathan, 2023). Agar bisa bersaing dengan perusahaan *Coffee Shop* lainnya, harus memiliki keunggulan dalam menghadapi persaingan global bisnis. Strategi pemilik bisnis untuk meningkatkan daya saing mereka adalah mendesain tempat kerja agar terasa nyaman dan menarik, menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan estetis yang mendorong pelanggan untuk menghabiskan waktu dan menikmati kopi mereka (Arifin, 2018; Mere et al., 2023). Di sisi lain, pemilik usaha juga harus mendesain tempat kerja yang layak untuk karyawannya. Untuk meningkatkan daya saing dan memantapkan keunggulannya, bisnis *coffee shop* perlu memiliki tenaga kerja yang terampil. Sesuai temuan Kadarningsih dan Laeli (2022), Kontribusi sumber daya manusia terhadap kesejahteraan suatu usaha atau korporasi sangatlah penting (Maya, 2019; Sitinjak et al., 2021). Kesuksesan bergantung pada bagaimana karyawan melakukan tugas atau pekerjaan mereka. Mengingat manusia adalah aset terpenting bagi sebuah perusahaan atau bisnis, maka penting untuk menerapkan strategi yang efisien dan produktif meningkatkan kualitas SDM dalam organisasi. Penting untuk memberikan perawatan dan pemeliharaan yang tepat kepada karyawan untuk mencegah pergantian karyawan.

Menurut Dwihana et al., (2017) *turnover intention* adalah keadaan di mana seorang karyawan berniat secara sadar untuk melakukan perpindahan pekerjaan dan memiliki kemampuan untuk memberikan evaluasi kepada karyawan tentang posisi kerja mereka saat ini.

Tabel 1. Data *Turnover Intention* Karyawan *Coffee Shop* Lokal Semarang Tahun 2022-2023

Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan Keluar	Presentase (%)
2022	121	22	18%
2023	105	33	31%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Data diatas merupakan data yang diambil dari jumlah karyawan keluar 20 *coffee shop* yang menunjukkan bahwa tingkat *turnover intention* masih terbilang tinggi, karena pada tahun 2023 mencapai 31%. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis, penyebab *turnover intention* yaitu adanya stres kerja tinggi, artinya kurangnya tenaga kerja pada suatu perusahaan khususnya pada UMKM *coffee shop* sehingga membuat pekerjaan dua orang dikerjakan satu orang, kurangnya kepuasan dalam bekerja dan kurangnya motivasi antara rekan kerja dengan atasan. Perusahaan akan mengalami kerugian jika banyaknya karyawan keluar diantaranya produktivitasnya menurun artinya setelah karyawan meninggalkan perusahaan, perusahaan akan memerlukan waktu yang lama untuk mencari pengganti. Selama perusahaan belum mendapat pengganti, tingkat produktivitas karyawan lain akan menurun karena beban pekerjaan karyawan yang meninggalkan perusahaan.

Penelitian sebelumnya mengenai nilai karyawan untuk *Coffee Shop*, terutama berkaitan keinginan karyawan untuk pergi. Ramdhani & Febriyanti (2022), salah satu

masalah *turnover intention* karyawan yang paling umum adalah pengunduran diri atau keinginan karyawan keluar perusahaan. Karena membahayakan operasi perusahaan, masalah ini harus dianggap serius. Sumber Daya Manusia mempengaruhi kinerja dan efisiensi bisnis secara tidak langsung. *Turnover intention* disebabkan beberapa faktor, termasuk stres kerja, kepuasan kerja, dan motivasi kerja (Putra & Mujiati, 2019). Semakin banyak tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan, stres yang mereka alami di tempat kerja dan keinginan mereka keluar perusahaan akan meningkat. Terdapat korelasi yang kuat antara kepuasan kerja dan penurunan tingkat turnover karyawan (Susilo & Satrya, 2019). Menambah kepuasan kerja karyawan, penerapan strategi seperti membina hubungan manajer-karyawan yang positif, mendorong keterlibatan kerja, memotivasi karyawan, menetapkan kebijakan perusahaan tentang pemberdayaan karyawan, menetapkan tugas yang sesuai, dan memastikan lingkungan kerja aman dan nyaman dapat efektif.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yunitasari et al., (2023) menemukan bahwa stres kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Studi yang dilakukan oleh Juwendy et al., (2020) menemukan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap *turnover intention*. Purwati et al., (2020) menemukan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *turnover intention*. Sebaliknya, studi yang dilakukan (Karmita et al., 2023) menemukan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Puspa Dewi & Dian Putri Agustina (2021) menemukan tidak ada hubungan kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Menurut Heru Winoto Tj (2019), motivasi tidak mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention*.

Penelitian di atas telah menghasilkan hasil yang bervariasi mengenai faktor-faktor yang mempunyai dampak besar terhadap *turnover intention*. Selain itu, penelitian telah menemukan hasil yang tidak meyakinkan tentang faktor-faktor yang terkait kepuasan kerja, stres kerja, dan motivasi. Maka melakukan penelitian lebih lanjut sangat penting untuk mencapai 3 tujuan secara spesifik, yaitu untuk mengetahui dampak stres kerja terhadap *turnover intention* karyawan *coffee shop* lokal Semarang. Selanjutnya mengetahui dampak kepuasan kerja terhadap *turnover intention* karyawan *coffee shop* Semarang. Terakhir, untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap turnover turnover karyawan *coffee shop* lokal Semarang.

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Stres Kerja

Handani dkk. (2019) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi dinamis yang dialami individu ketika mereka menghadapi tantangan, keterbatasan, atau tuntutan yang terkait dengan hasil yang diharapkan, sehingga menimbulkan dampak yang tidak terduga dan substansial. Marcella & le (2022) indikator – indikator stres kerja yaitu ambiguitas peran, pengembangan karir, dan hubungan kerja.

Kepuasan Kerja

Rachmandha (2022) kepuasan kerja ialah perasaan emosional membuat pekerja bahagia dan mencintai pekerjaan mereka. Marcella & le (2022) mengusulkan bahwa kebahagiaan kerja dapat dinilai dengan menggunakan indikator seperti kompensasi, pekerjaan itu sendiri, promosi, rekan kerja, dan pengawasan.

Motivasi Kerja

Menurut Utama & Basri (2023) motivasi dapat digambarkan sebagai dorongan untuk seseorang untuk memutuskan bagaimana mereka akan berperilaku dalam organisasi, seberapa banyak mereka berusaha, atau seberapa kuat mereka dalam menghadapi halangan atau masalah. Menurut Utama & Basri (2023) indikator untuk mengukur motivasi kerja yaitu: *Need for Achievement*, *Need for Power*, *Need for Affiliation*.

Turnover Intention

Dwihana et al., (2017) *turnover intention*, keadaan seorang karyawan berniat secara sadar untuk melakukan perpindahan pekerjaan dan memiliki kemampuan untuk memberikan evaluasi kepada karyawan tentang posisi kerja mereka saat ini. Marcella & le (2022) indikator – indikator yang dapat digunakan *turnover intention* yaitu pikiran untuk keluar, niat untuk berhenti, dan niat untuk mencari pekerjaan lain.

Coffee Shop

Menurut (Nasri, 2020) mendefinisikan *coffee shop* tempat yang secara konseptual mirip dengan restoran, tetapi ciri khas menunya adalah kopi yang dapat diminum di tempat atau dibawa pulang. Selain itu, kedai kopi juga berfungsi sebagai ruang tersier dalam kehidupan perkotaan, sebagai alternatif selain rumah dan tempat kerja. Ini menawarkan ruang bagi individu untuk bersantai, bersosialisasi dengan orang lain, dan membina hubungan.

HIPOTESIS

Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Farros Imaroh et al., (2023), stress kerja adalah situasi dinamis di mana individu menghadapi peluang, hambatan, dan tuntutan yang mereka inginkan, dan di mana hasilnya dianggap penting dan tidak dapat diprediksi. Hal tersebut menunjukkan tingkat stres kerja karyawan terkait dengan tingkat tidak nyamanan kerja mereka. Karyawan akan lebih tertekan dan khawatir untuk menyelesaikan tugas yang lebih banyak. Farros Imaroh et al., (2023) menggambarkan stres kerja sebagai ketegangan yang disebabkan oleh tidak nyamanan kerja dan beban kerja, yang dapat berdampak pada emosi dan pikiran pekerja. Akhirnya, karyawan mungkin ingin meninggalkan pekerjaan mereka karena stres kerja. Chung et al., (2017), menemukan karyawan lebih cenderung untuk berhenti dari pekerjaannya karena adanya korelasi antara tingginya stres kerja dan rendahnya kepuasan

kerja. Wibowo et al., (2021) menemukan bahwa stres kerja mengontrol hubungan beban kerja dan keinginan untuk keluar. Seperti yang dinyatakan Marcella & Ie, (2022), tingkat stres yang terkait dengan pekerjaan memiliki dampak signifikan dan positif pada keinginan untuk melepaskan karyawan, tingkat stres yang lebih rendah dikaitkan dengan pekerjaan menunjukkan bahwa kemungkinan *turnover* karyawan lebih rendah. Selain itu, (Putri & Anisa, 2022) menemukan bahwa ada hubungan yang searah antara stres dan keinginan untuk kembali. Yunitasari et al., (2023) menunjukkan bahwa stress mempengaruhi *turnover intention*. Jika ada banyak stres di tempat kerja, *turnover intention* juga akan meningkat.

H1 = Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* karyawan *coffee shop* lokal Semarang

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Menurut Alib Sabarrudin et al., (2023), kepuasan kerja didefinisikan sebagai adanya emosi menyenangkan terhadap pekerjaan seseorang, berdasarkan penilaian komprehensif terhadap atribut-atributnya. Selain itu, mereka menegaskan bahwa kepuasan kerja adalah pola pikir yang ditandai dengan kenikmatan dan gairah terhadap pekerjaan seseorang. Kadarningsih & Laeli (2022) mengklasifikasikan kepuasan kerja ada dua kategori berbeda: internal dan eksternal. Kepuasan kerja internal yaitu, keadaan emosional berkembang dari hubungan karyawan dan pekerjaan mereka, serta kepuasan yang mereka alami dari pekerjaan mereka. Sebaliknya, kepuasan kerja eksternal mengacu pada rasa puas yang tidak terkait langsung dengan faktor spesifik yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja terhadap pekerjaan mereka. Tingkat kepuasan pekerja dapat bervariasi, mencakup faktor-faktor seperti pekerjaan itu sendiri, gaji atau upah, kemajuan karir, dan rekan kerja (Kadarningsih & Laeli, 2022). Chasanah dan Saputra (2021) menemukan kepuasan kerja mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap niat untuk berpindah. Juvendy et al. (2020), menemukan kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap niat untuk berpindah. Akibatnya, jika karyawan mengalami penurunan kepuasan kerja, hal ini akan menyebabkan kecenderungan *turnover* yang lebih tinggi dalam perusahaan.

Dwi Cahya et al., (2022) menemukan kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap niat untuk berpindah. Oleh karena itu, bila karyawan tidak puas dengan pekerjaannya, hal ini meningkatkan kecenderungan keluar dari pekerjaan. Dari informasi yang diberikan, hipotesis penelitian ini diungkapkan berikut:

H2 = Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* karyawan *coffee shop* lokal Semarang

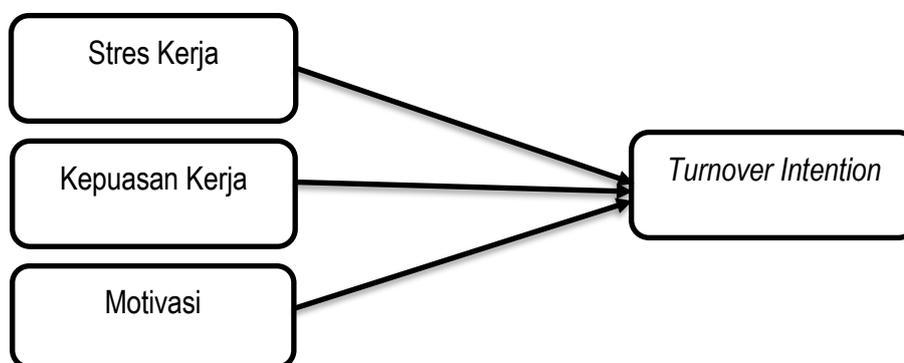
Pengaruh Motivasi Terhadap *Turnover Intention*

Karmita dkk. (2023), motivasi adalah dorongan internal yang mendorong individu untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, semangat, dan dedikasi, guna mencapai hasil yang baik dan berkualitas tinggi. Motivasi kerja merupakan tugas mengacu pada insentif yang diberikan kepada karyawan dengan tujuan memungkinkan mereka berhasil melakukan tugasnya sesuai dengan tujuan perusahaan (Putra & Mujiati, 2019).

(Kadarningsih & Laeli, 2022) mengatakan motivasi memiliki dampak negatif signifikan terhadap niat untuk berpindah. Sederhananya, besarnya motivasi kerja karyawan berpengaruh langsung pada turnover. Ketika motivasi karyawan rendah, perusahaan mengalami tingkat niat berpindah yang lebih tinggi. Purwati et al., (2020) mengatakan motivasi berpengaruh negatif signifikan terhadap niat untuk berpindah. Hal ini berarti bahwa karyawan meninggalkan perusahaan akan meningkat jika motivasi kerja mereka rendah. Berdasarkan hal-hal di atas, hipotesis penelitian ini disusun berikut:

H3 = Motivasi berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *turnover intention* karyawan *coffee shop* lokal Semarang

Berdasarkan hipotesis diatas, maka kerangka berpikir adalah sebagai berikut:



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini terdiri dari karyawan 20 *coffee shop* di Semarang yang berjumlah 105 responden bekerja di tempat tersebut. Penelitian ini menggunakan jenis sampling sensus atau disebut juga sampling jenuh. Besar sampel terdiri dari 105 responden yang bekerja di *coffee shop*, setara dengan besar populasi. *Coffee shop* tersebut terdiri dari Dikala, Uban Coffee, Kopi Susu Bu Lurah, Teras Atas, Kopi Maju 57, Noms Kopi, Skenario Coffee, Lingkar Coffee, Anak Panah Kopi, Sora Kafe, Kairos Coffee, Tepian Kopi, Laiv, Senandika, Teman Kerja, Semasa, Kama, Pijar, Dol Kopi, dan Ejaan. Kuesioner ini dibagikan melalui google form ke 20 *coffee shop* tersebut dengan menggunakan skala likert. Untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel yang diukur, maka digunakan skala likert. Skala likert terdiri dari lima pilihan jawaban, dimana skor 5 diberikan sangat setuju, skor 4 setuju, skor 3 netral, skor 2 tidak setuju, dan skor 1 sangat tidak setuju.

Metode pengumpulan data yaitu melalui sebar kuisisioner. Sumber datanya yaitu sumber data primer, karena data didapatkan dari jawaban karyawan *coffee shop* Semarang melalui penyebaran kuesioner. Analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji koefisien determinasi R^2 , uji F dan uji t. Sumber alat atau aplikasi dalam penelitian ini adalah SPSS v.25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	47	45%
Perempuan	58	55%
Jumlah	105	100%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Tabel diatas menjelaskan jenis kelamin Perempuan mendominasi dalam menjawab kuesioner penelitian ini sebanyak 58 orang atau sebesar 55%.

Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
18 - 23 Tahun	87	83%
24 - 27 Tahun	10	9%
28 - 35 Tahun	8	8%
>35 Tahun	0	0%
Jumlah	105	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel diatas dijelaskan kategori usia 18 – 23 Tahun yang paling mendominasi dalam pengisian kuesioner dalam penelitian ini sebanyak 87 orang atau sebesar 83%.

Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
SMA	50	48%
D1/D2/D3	9	8%
D4/S1	46	44%
S2	0	0%
Jumlah	105	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel diatas menjelaskan Pendidikan SMA mendominasi dalam menjawab kuesioner penelitian ini sebanyak 50 orang atau sebesar 48%.

Deskripsi Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Presentase
<1 Tahun	57	54%
1 - 2 Tahun	29	28%
2 - 3 Tahun	13	12%
>3 Tahun	6	6%
Jumlah	105	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel diatas dijelaskan Lama Bekerja <1 Tahun paling mendominasi pengisian kuesioner dalam penelitian ini sebanyak 57 orang atau sebesar 54%.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif untuk menganalisis data penelitian yang dikumpulkan dengan memberikan penjelasan rinci tentang data tanpa membuat kesimpulan yang menyeluruh.

Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Stres Kerja	105	7	35	21,07	6,754
Kepuasan Kerja	105	10	40	27,67	7,577
Motivasi	105	6	25	19,95	3,349
Turnover Intention	105	5	25	16,7	4,76

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Uji statistik deskriptif menunjukkan bahwa penelitian ini mempunyai jumlah responden sebanyak 105 orang. Variabel Stres Kerja (X1) mempunyai rentang nilai 7 hingga 35, rata-rata 21,07 dan standar deviasi 6,754. Variabel Kepuasan Kerja (X2) berkisar antara nilai minimum 10 hingga nilai maksimum 40, memiliki nilai rata-rata 27,67 dan standar deviasi 7,577. Variabel Motivasi (X3) memiliki nilai minimum 6 hingga nilai maksimum 25, rata-ratanya sebesar 19,95 dengan standar deviasi sebesar 3,349. Variabel terikat *Turnover Intention* memiliki nilai minimum 5 hingga nilai maksimum 25, memiliki rata-rata 16,7 dan standar deviasi 4,76.

Uji Validitas

Uji validitas dianggap valid jika nilai r hitung > r tabel, begitu pula sebaliknya. Carilah r tabel yang derajat kebebasannya (df) sama dengan n – 2, dimana df = 105 – 2 = 103. Nilai pada r tabel tersebut adalah 0,191.

Tabel 7. Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Stres Kerja (X1)	X1.1	0,724	0,191	Valid
	X1.2	0,811	0,191	Valid
	X1.3	0,866	0,191	Valid
	X1.4	0,839	0,191	Valid
	X1.5	0,837	0,191	Valid
	X1.6	0,807	0,191	Valid
	X1.7	0,698	0,191	Valid
Kepuasan Kerja (X2)	X2.1	0,789	0,191	Valid
	X2.2	0,772	0,191	Valid
	X2.3	0,779	0,191	Valid
	X2.4	0,802	0,191	Valid
	X2.5	0,881	0,191	Valid
	X2.6	0,913	0,191	Valid
	X2.7	0,874	0,191	Valid
	X2.8	0,845	0,191	Valid
Motivasi (X3)	X3.1	0,788	0,191	Valid
	X3.2	0,822	0,191	Valid
	X3.3	0,733	0,191	Valid
	X3.4	0,844	0,191	Valid
	X3.5	0,789	0,191	Valid
Turnover Itention (Y)	Y.1	0,878	0,191	Valid
	Y.2	0,850	0,191	Valid
	Y.3	0,732	0,191	Valid
	Y.4	0,843	0,191	Valid
	Y.5	0,606	0,191	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Dari Tabel 7, nilai r hitung melebihi r tabel berdasarkan uji signifikan 0,05. Artinya bahwa item tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai batas 0,60.

Tabel 8. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Stres Kerja (X1)	0,905	Reliabel
Kepuasan Kerja (X2)	0,937	Reliabel
Motivasi (X3)	0,850	Reliabel
Turnover Itention (Y)	0,846	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Hasil uji reliabilitas pada tabel 8 menunjukkan bahwa instrumen di atas reliabel. Dibuktikan nilai Cronbach's Alpha setiap variabel lebih besar dari nilai batas (0,70) sehingga layak untuk dilakukan penelitian.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 9. Hasil Uji Asumsi Klasik

Variabel	Normalitas	Heteroskedastisitas	Multikolinearitas		Autokorelasi
	Asymp-Sig (2 tailed d)	Sig	Tolerance	VIF	Durbin Watson
Stres Kerja	0,092 > 0,05	0,547	0,419 > 0,1	2,388 < 10	1,759 dU < DW < 4 - dU

Kepuasan Kerja	0,912	0,390>0,1	2,567<10
Motivasi	0,613	0,861>0,1	1,161<10

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji Normalitas menggunakan One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test diperoleh hasil 0,092, > 0,05, sehingga data berdistribusi normal. Hasil uji heteroskedastisitas dari hasil sig (2-tailed) diatas menunjukkan bahwa nilai variabel stres kerja, kepuasan kerja, dan motivasi (>0,05) yang artinya tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai Tol variabel stres kerja, variabel kepuasan kerja, dan variabel motivasi masing-masing 0,419 (>0,1), 0,390 (>0,1), dan 0,861 (>0,1). Nilai VIF ketiga variabel independen = 2.388, 2.567, dan 1.161 (<10). Oleh karena itu, asumsi tidak adanya multikolinearitas terpenuhi. Uji autokorelasi menghasilkan nilai sebesar 1,759 dengan jumlah data yang diolah sebanyak 105 dan 3 variabel independen menggunakan tingkat $\alpha = 5\%$. Tabel statistik DW menghasilkan nilai dL = 1,6237 dan dU = 1,7411. Selisih antara 4 dan dU adalah sebesar 2,259, sedangkan selisih antara 4 dan dL adalah sebesar 2,3763. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan $dU < DW < 4 - dU$, disimpulkan model regresi tidak menunjukkan autokorelasi.

Analisis Regresi

Melakukan analisis regresi statistik dengan menggunakan SPSS v.25 untuk memastikan hubungan variabel independen dan dependen. Analisis regresi menghasilkan hasil berikut:

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constants)	14,504	3,514		4,127	,000
Stres Kerja	,340	,073	,482	4,631	,000
Kepuasan Kerja	-,191	,068	-,304	-2,817	,006
Motivasi	,016	,103	,011	,155	,877

a. Dependent Variable: Turnover Itention

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

$$Y = 14,504 + 0,340X_1 - 0,191X_2 + 0,016X_3$$

Hasil regresi linier tentang pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan motivasi terhadap *turnover intention* menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05) dan nilai koefisien 0,340. Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai koefisien -0,191 dan nilai signifikansi 0,006 (<0,05). Namun, dengan nilai

signifikansi 0,877 ($>0,05$) dan nilai koefisien 0,016, motivasi tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi mengkuantifikasi sejauh mana model regresi secara efektif menjelaskan data penelitian. Koefisien determinasi, dilambangkan dengan R^2 , adalah ukuran statistik yang bervariasi antara 0 dan 1, eksklusif ($0 < R^2 < 1$).

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,736	,542	,529	3,268

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Squared 0,542 dan Adjusted R Squared 0,529. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa stres kerja, kepuasan kerja, dan motivasi hanya mampu menjelaskan *turnover intention* karyawan *coffee shop* sebesar 52,9%, sisanya sebesar 47,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Uji F

Uji F untuk menelaah dan menganalisis berapa tingkat signifikansi pada saat variabel independent bersamaan terhadap variabel dependen. Pengujian dilihat melalui tingkat signifikansinya yang mana $<0,05$.

Tabel 12. Uji F

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1277,722	3	425,907	39,885	0,000
Residual	1078,525	101	10,678		
Total	2356,248	104			

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Output ANOVA menghasilkan nilai signifikan 0,000. Dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($<0,05$), maka model regresi bisa dipakai dan variabel stres kerja, kepuasan kerja, dan motivasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

Tabel 13. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constants)	14,504	3,514		4,127	,000
Stres Kerja	,340	,073	,482	4,631	,000
Kepuasan Kerja	-,191	,068	-,304	-2,817	,006
Motivasi	,016	,103	,011	,155	,877

a. Dependent Variable: Turnover Itention

Sumber: Hasil Output SPSS, 2023

Hasil regresi linier tentang pengaruh stres kerja, kepuasan kerja dan motivasi terhadap *turnover intention* menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05) dan nilai koefisien 0,340, menunjukkan bahwa H₁ diterima. Kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* dengan nilai koefisien -0,191 dan nilai signifikansi 0,006 (<0,05), menunjukkan bahwa H₂ diterima. Namun, dengan nilai signifikansi 0,877 (>0,05) dan nilai koefisien 0,016, motivasi tidak berpengaruh terhadap *turnover intention* sehingga H₃ ditolak.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap *turnover intention*. Disimpulkan bahwa tingkat stres kerja terkait pekerjaan di kalangan karyawan akan meningkatkan *turnover intention*. Handani et al., (2019) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi dinamis yang dialami oleh individu ketika menghadapi tantangan, keterbatasan, atau tuntutan yang berhubungan dengan hasil yang diharapkan, sehingga menimbulkan dampak yang tidak terduga dan substansial. Hal ini menunjukkan penyebab tingkat stres kerja tinggi karena adanya beberapa faktor seperti kurangnya motivasi antar rekan kerja dan pimpinan, selain itu juga dapat disebabkan karena culture toxic, misalnya suasana kerja yang merugikan secara mental dan finansial pada akhirnya menimbulkan ketidaknyamanan. Selain itu, meningkatnya beban berkontribusi terhadap berkurangnya kepuasan karyawan. Akibatnya, banyak orang rela merelokasi tempat kerja mereka untuk mencari suasana yang lebih kondusif dan tidak terlalu menuntut. Oleh karena itu, perusahaan dapat mengurangi stres karyawan dengan mempertimbangkan beban kerja dengan kapasitas kerja setiap orang dan jumlah waktu untuk menyelesaikan tugas dan juga meningkatkan transparansi komunikasi, artinya dengan adanya komunikasi yang jelas tentang apa yang dialami antara karyawan satu dengan karyawan lainnya hal itu akan mengakibatkan karyawan merasa lebih berkurangnya stres kerja. Chung et al., (2017), Marcella & le (2022), Yunitasari et al., (2023) namun tidak sejalan dengan Karmita et al., (2023).

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif secara signifikan terhadap *turnover intention*. Sehingga, menurunnya kepuasan kerja akan mengakibatkan meningkatnya keinginan berpindah. Menurut Rachmandha (2022) kepuasan kerja ialah suatu perasaan emosional yang membuat pekerja bahagia dan mencintai pekerjaan mereka. Sehingga, penyebab rendahnya kepuasan kerja diakibatkan dengan adanya manajemen yang kurang baik, seperti gangguan operasional, artinya ketika jumlah pergantian karyawan yang tinggi dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam tim dan proses operasional. Selain itu, proses pelatihan karyawan baru dan menyesuaikan tim dengan pergantian tersebut dapat memakan waktu yang dapat menghambat produktivitas dan kinerja keseluruhan. Adapun faktor – faktor lain yang mengakibatkan kepuasan kerja rendah seperti, dibayar rendah tidak sesuai dengan perjanjian awal kontrak kerja, pertumbuhan karir terbatas, dan kurangnya minat dalam posisi pekerjaan saat itu. Oleh karena itu, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan menawarkan prospek kemajuan, baik melalui promosi jabatan atau peningkatan kompensasi. Selain itu perusahaan juga dapat meningkatkan *reward* karyawan yang sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, membuat komunikasi menjadi lebih mudah, dan memberikan fleksibilitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan Chasanah & Saputra (2021), Dwi Cahya., (2022), Juvendy et al., (2020) namun tidak sama dengan (Kadarningsih & Laeli, 2022)

Pengaruh Motivasi Terhadap *Turnover Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*. Hal ini dibuktikan tinggi atau rendahnya motivasi yang terjadi pada karyawan *coffee shop* lokal Semarang tidak berimbas pada tinggi atau rendahnya *turnover intention*. Motivasi dapat digambarkan sebagai dorongan seseorang untuk memutuskan bagaimana mereka akan berperilaku dalam organisasi, seberapa banyak mereka berusaha, atau seberapa kuat mereka dalam menghadapi halangan atau masalah. Dari hasil wawancara penulis, karyawan *coffee shop* lokal Semarang menyadari bahwa perusahaan dalam memberikan penghargaan atas hasil kerja yang sudah dilakukan oleh karyawan masih kurang, tetapi karyawan tetap akan bekerja dan tidak ada niat keluar dari pekerjaannya, karena mereka menyadari untuk memenuhi kebutuhan hidup sangat sulit. Hasil penelitian ini sejalan dengan Johar Kuswahyudi et al., (2022), Masfufah, (2023) namun tidak sejalan oleh penelitian yang dilakukan (Kadarningsih & Laeli, 2022)

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel stres kerja mempengaruhi *turnover intention* karyawan *coffee shop* lokal Semarang secara positif dan signifikan. Akibatnya, jika karyawan mengalami stres terkait pekerjaan, kemungkinan karyawan keluar dari perusahaan akan meningkat. Sebaliknya, variabel kepuasan kerja mempengaruhi *turnover intention* karyawan *coffee shop* lokal Semarang secara negatif dan signifikan. Singkatnya, karyawan yang merasakan tingkat kepuasan kerja yang tinggi lebih cenderung untuk tetap

bekerja di *coffee shop*. Namun, variabel motivasi menunjukkan hasil bahwa tidak mempengaruhi *turnover intention* karyawan *coffee shop* lokal Semarang.

Saran bagi perusahaan yaitu harus mempertimbangkan pengurangan beban kerja yang diberikan kepada karyawan untuk mengurangi stres terkait pekerjaan dan mencegah peningkatan niat berpindah, meningkatkan hubungan interpersonal antar rekan kerja dan membina interaksi positif antara karyawan dan atasannya, memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan ide dalam menyelesaikan pekerjaannya, dan menawarkan insentif kepada karyawan yang telah memenuhi tanggung jawab mereka secara efektif.

Sedangkan peneliti selanjutnya diharapkan memiliki kemampuan untuk menguji lebih banyak variabel yang terkait langsung dengan *turnover intention*. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan memiliki kemampuan untuk mengevaluasi secara sistematis dan menggabungkan berbagai faktor untuk analisis komparatif selama penelitian berlangsung. Peneliti dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alib Sabarrudin, M., Djamil, M., & Author, C. (n.d.). *The Impact of Organizational Commitment and Motivation on Turnover Intention with Job Satisfaction Asus a Variable Intervening at PT Bgr Logistics Indonesia Post-Merger*. <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v4i2>
- Angga Praditya, M., & Irbayuni, S. (n.d.). *The Effect Of Compensation And Work-Life Balance On Turnover Intention In OKUI Coffee*.
- Arifin, Z. (2018). Strategi Bersaing Go-Jek di Tengah Ketatnya Persaingan Moda Transportasi. *Arthavidya*, 20(2), 190–209.
- Chasanah, U., & Saputra, D. W. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Workplace Incivility. *Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha*, 29(2), 1–17. <https://doi.org/10.32477/jkb.v29i2.241>
- Chung, E. K., Jung, Y., & Sohn, Y. W. (2017). *A moderated mediation model of job stress, job satisfaction, and turnover intention for airport security screeners*. *Safety Science*, 98, 89–97. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.06.005>
- Dwihana, I. B., Yuda, P., & Komang Ardana, I. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Pada Karyawan Hotel Holiday In Express. 6(10), 5319–5347.
- Erawati, N., Alawi, A., & Verawati, D. M. (2022). Penguatan Strategi Pemasaran Umkm Desa Ngargogondo Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat. *Arthavidya Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 24(2), 164–180. <https://doi.org/10.37303/a.v24i2.250>
- Farros Imaroh, M., Sudiro, A., & Sunaryo. (2023). *The relation of job insecurity and workload toward turnover intentions mediated by work stress*. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 12(2), 148–157. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i2.2352>

- Handani, N., Kurniati, D., & Andani, W. (n.d.). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT. Quadrانplus di Jakarta.
- Johar Kuswahyudi, I., Budi Setiadi, P., Rahayu, S., & Mahardhika Surabaya, S. (n.d.). Pengaruh Kompensasi, Motivasi dan Beban Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan pada PT. Berkah Kawasan Manyar Sejahtera.
- Juwendy, B., Hendriati Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo, Y., Graha Sulaiman, K., & No, B. A. (2020). Pengaruh Reward, Motivasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT. Indo Niniki. *Jurnal Rekaman*, 4(1), 38.
- Kadarningsih, A., & Laeli, N. (2022). Determinan Turnover Intention Karyawan Coffee Shop Di Semarang. 1(4).
- Kusumaningsih, N. (2023). Jurnal Mirai Management Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan Generasi Milenial. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 185–190.
- Liana, Y., & Neva Denjayanti, R. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada UMKM (Studi Pada UMKM Paguyuban Keripik Tempe Sanan Kota Malang). *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(2), 251–256. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i2.760>
- Marcella, J., & Ie, M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Turnover Intention Karyawan. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 213. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v6i1.18321>
- Mcintosh Joanathan. (2023). Fenomena Maraknya Bisnis Kedai Kopi di Bandung dan Peluangnya. <https://www.opaper.app/blog/fenomena-bisnis-kedai-kopi-di-bandung>.
- Maya, E. P. W. L. (2019). Analisa Pengaruh Motivasi, Inisiatif, Kompensasi, Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Rendahnya Kinerja Tenaga Pemasar PT Bank Brisyariah Tbk Kantor Cabang Surabaya Diponegoro. *Arthavidya Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 21(2), 150–159. <https://doi.org/10.37303/a.v21i2.135>
- Mere, K., Sungkawati, E., & Nur Savitri, H. (2023). Entrepreneur Orientation as a Competitive Advantage in Student Business Startups. *International Journal of Science, Technology & Management*, 4(4), 860–865. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v4i4.858>
- M., Dwi Cahya, A., Dewi Febriana, H., Purnomo, W., Erasdio, R., & Regency, S. (2022). *The Influence Of The Work Environment And Job Satisfaction On Employee Turnover Intention (Case Study on UMKM Coffeshop Kopi Sembilan in Mlati District*.
- Nasri. (2020). Pengertian Coffee Shop. <https://www.pengertianesia.my.id/pengertian-coffee-shop/>.
- Tri Yusnita, R., Karmila (2023). Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan CV. Sollar Citra Muslim 1) Karmita. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 1(4), 142–152. <https://doi.org/10.59841/jureksi.v1i4.427>
- Purwati, A. A., Salim, C. A., & Hamzah, Z. (2020). *Effect Of Compensation, Work Motivation And Workload On Employee Turnover Intention*. In *Jurnal Ilmiah Manajemen* (Vol.

- 370, Issue 3).
<http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>
Puspa Dewi, A., & Dian Putri Agustina, M. (n.d.). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan (Vol. 1, Issue 3).
- Putra, D. M. B. A., & Mujiati, N. W. (2019). Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(7), 4045.
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i07.p02>
- Putri, E., & Anisa, F. (2022). Pengaruh Kompensasi, Kepuasan Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 12(2), 194–205.
<https://doi.org/10.12928/fokus.v12i2.6665>
- Ramdhani, D., & Febriyanti, I. L. (n.d.). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan di Cafe Eatboss Bandung.
- Rosalin Dian. (2022). Alasan Mengapa Milenial Lebih Cepat “Burnout” Saat Bekerja. <https://www.cxomedia.id/Business-and-Career/20220622124307-61-175312/Alasan-Mengapa-Milenial-Lebih-Cepat-Burnout-Saat-Bekerja>.
- Sitinjak, W., Anugrah, R., Andary, R. W., Sungkawati, E., Badrianto, Y., Sulaiman, S., Rokhmawati, D., & Aditya Wardhana, Mohammad Dullah, Novi Marlana, E. G. (2021). Kinerja Karyawan (Era Transformasi Digital). In Hartini (Ed.), *Media Sains Indonesia* (Vol. 1, Issue 1). Media Sains Indonesia.
- Susilo, J., & Satrya, I. G. B. H. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional Karyawan Kontrak. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(6), 3700.
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i06.p15>
- Sungkawati., E., Suarniati, N. W., & Ratnawati. (2019). Pemberdayaan Ekonomi Kreatif Masyarakat. *CIASTECH*, 2(1). <http://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/ciastech/article/download/1142/945>
- Utama, A. P., & Basri, A. F. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Juke Solusi Teknologi. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 4(3), 347–369.
<https://doi.org/10.59141/jist.v4i3.596>
- Wibowo, A., Setiawan, M., & Yuniarinto, A. (2021). *The Effect Of Workloads On Turnover Intention With Work Stress As Mediation And Social Support As Moderated Variables..* *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(2), 404–412.
<https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019.02.16>
- Yunitasari, D., Pangkey, Y., & Nuraini, A. (n.d.). Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Mediasi Di Rumah Sakit Islam DR.Subki Abdul Kadir Bekasi. 7(3), 97–2002.