

**ANALISA PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP  
*JOB SATISFACTION* DAN IMPLIKASINYA TERHADAP  
*TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN *E-COMMERCE*  
*FASHION* GENERASI Z DI DAERAH JAKARTA**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

**NADIA FERDINA HUWAE**

**00000036629**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2023**

**ANALISA PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP  
*JOB SATISFACTION* DAN IMPLIKASINYA TERHADAP  
*TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN *E-COMMERCE*  
*FASHION* GENERASI Z DI DAERAH JAKARTA**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

**Nadia Ferdina Huwae**

**00000036629**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BINSIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Nadia Ferdina Huwae

Nomor Induk Mahasiswa : 00000036629

Program studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

Analisa Pengaruh *Quality work of life* Terhadap *Job Satisfaction* Dan Implikasinya Terhadap *Turnover intention* Pada Karyawan *E-commerce Fashion* Generasi Z Di Daerah Jakarta.

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 14 Juni 2023



(Nadia Ferdina Huwae)

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

*ANALISA PENGARUH QUALITY WORK OF LIFE TERHADAP JOB SATISFACTION DAN IMPLIKASINYA TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA KARYAWAN E-COMMERCE FASHION GENERASI Z DI DAERAH JAKARTA*

Oleh

Nama : Nadia Ferdina Huwae  
NIM : 00000036629  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 14 Juni 2023

Pembimbing



Nurina Putri Handayani, SE.,MM  
0325129002

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, SE.,M.S.M

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

ANALISA PENGARUH *QUALITY WORK OF LIFE* TERHADAP *JOB SATISFACTION* DAN IMPLIKASINYA *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN *E-COMMERCE* GENERASI Z DI DAERAH JAKARTA

Oleh

Nama : Nadia Ferdina Huwae

NIM : 00000036629

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Jumat, 23 Juni 2023

Pukul 8.00 s.d 9.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Ketua Sidang



Angelina Theodora Ratna Primantina,  
S.E., M.M. 0313097403

Penguji



Tessa Handra, S.E., M.E.  
0322058406

Pembimbing



Nurina Putri Handayani, SE.,MM  
0325129002

Ketua Prodi Manajemen



Purnamaningsih, SE.,M.S.M

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Ferdina Huwae  
NIM : 00000036629  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : \*Tesis/Skripsi/Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

Analisa Pengaruh *Quality work of life* Terhadap *Job Ssatisfaction* dan Implikasinya Terhadap *Turnover intention* Pada Karyawan *E-commerce Fashion* Generasi Z Di Daerah Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 14 juni 2023

Yang menyatakan,



(Nadia Ferdina Huwae)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisa Pengaruh *Quality work of life* dan *Job Ssatisfaction* Terhadap *Turnover intention* Pada Karyawan *E-commerce Fashion* Generasi Z Di Daerah Jakarta”, sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis di Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis menyadari dalam melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Bantuan yang diterima secara langsung maupun tidak langsung sangat berarti bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

Mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah Nya selama proses penyusunan laporan penelitian skripsi dari awal sampai selesai.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa yang tiada hentinya serta memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan laporan skripsi secara tepat waktu.
3. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
5. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
6. Ibu Nurina Putri Handayani, SE., MM sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
7. Teman sekaligus sahabat seperjuangan selama perkuliahan berlangsung Elmira, Jihan, Racheline, Vanessa, dan Feli yang selalu memberikan dorongan agar terselesaikannya penulisan skripsi ini.

8. Semua responden yang telah ber partisipasi menjadi bagian penelitian kali ini.
9. Terima kasih kepada seluruh anggota *Seventeen*, yang telah menemani penulis selama melakukan penelitian ini dari awal hingga akhir.
10. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebut kan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa penulisan laporan skripsi pada kali ini masih jauh dari kata sempurna, peneliti sangat menerima kritik dan saran dari seluruh pembaca. Peneliti sangat berharap penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman baru bagi seluruh pembaca.

Tangerang, 14 Juni 2023



(Nadia Ferdina Huwae)

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



**ANALISA PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP  
*JOB SATISFACTION* DAN IMPLIKASI TERHADAP  
*TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN *E-COMMERCE*  
*FASHION* GENERASI Z**

Nadia Ferdina Huwae

**ABSTRAK**

Sumber daya manusia adalah aset penting bagi perusahaan. Untuk dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan karyawan maka departemen sumber daya manusia perlu menerapkan *Quality of Work Life*. Perusahaan perlu menerapkan QWL jika ingin meningkatkan produktivitas karyawan, apabila produktivitas karyawan bagus maka karyawan tidak akan punya keinginan untuk mengundurkan diri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Quality of work life* terhadap *Job satisfaction* dan *Turnover intention* dan pengaruh *Job satisfaction* terhadap *Turnover intention*. Penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan kausal. Sedangkan untuk objek penelitian ini adalah Generasi Z yang bekerja pada bidang e-commerce di daerah Jakarta, dan telah bekerja minimal kurang lebih selama 3 tahun berjumlah 100 orang. Proses pengolahan data menggunakan software IBM SPSS dan Smart PLS.

Hasil penelitiannya adalah mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki. Sementara usia responden berumur 20 – 25 tahun. Kemudian status pernikahan dominan belum menikah. Sedangkan domisili tempat kerja semuanya di Jakarta. Kemudian untuk pendidikan terakhir adalah S1. Sedangkan mayoritas lama bekerja adalah 2-3 tahun. Pada hipotesis pertama Terdapat Pengaruh positif antara *Quality of work life* terhadap *turnover intention*. Pada hipotesis kedua Terdapat pengaruh negatif *Job satisfaction* terhadap *Turnover intention* sedangkan pada hipotesis ketiga terhadap negatif antara *Quality of work life* terhadap *Job satisfaction*. Maka dapat disimpulkan dari tiga hipotesis, semua hipotesis dapat diterima.

Keyword: *Generasi Z, Job satisfaction, Quality of work life, Turnover intention*

**ANALISA PENGARUH *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP  
*JOB SATISFACTION* DAN IMPLIKASI TERHADAP  
*TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN *E-COMMERCE*  
*FASHION GENERASI Z***

Nadia Ferdina Huwae

***ABSTRACT***

Human resources are an important asset for the company. To be able to improve employee quality and satisfaction, HRD needs to implement Quality of Work Life. Companies need to implement QWL if they want to increase employee productivity, if employee productivity is good then employees will not have the desire to resign. This study aims to determine the effect of quality of work life on job satisfaction and turnover intention and the effect of job satisfaction on turnover intention. This research is quantitative with a causal approach. As for the object of this study, the Z students who worked in the field of e-commerce in the Jakarta area, and had worked for at least 3 years, totaled 100 people. Data processing uses IBM SPSS and Smart PLS software.

The results of the study were that the majority of the respondents in this study were men. While the age of the respondents was aged 20-25 years. Then the dominant marital status is not yet married. Meanwhile, all the domiciles for work are in Jakarta. Then for the last education is S1. While the majority of the length of work is 2-3 years. In the first hypothesis there is a positive effect between the quality of work life on turnover intention. In the second hypothesis there is a negative effect of Job satisfaction on Turnover intention while in the third hypothesis there is a negative effect between Quality of work life and Job satisfaction. So it can be concluded from the three hypotheses, all hypotheses can be accepted.

*Keyword: Job satisfaction, Quality of work life, Turnover intention, Generation Z*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	2
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	3
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	4
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	5
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	6
<b>ABSTRAK</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>DAFTAR ISI</b> .....	10
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	12
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	13
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	14
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	15
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian</b> .....	15
<b>1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian</b> .....	28
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	28
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	29
<b>1.5 Batasan Penelitian</b> .....	29
<b>1.6 Sistematika Penulisan</b> .....	30
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	31
<b>2.1 Tinjauan Teori</b> .....	31
<b>2.1.1 Manajemen</b> .....	19
<b>2.1.2 Human Resource</b> .....	24
<b>2.1.1 Quality of Work Life</b> .....	30
<b>2.1.2 Job Satisfaction</b> .....	36
<b>2.1.2 Turn Over Intention</b> .....	42
<b>2.2 Model Penelitian</b> .....	56
<b>2.3 Hipotesis</b> .....	56
<b>2.4 Penelitian Terdahulu</b> .....	57
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	63
<b>3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	63

3.2	<b>Desain Penelitian</b> .....	63
3.3	<b>Populasi dan Sampel Penelitian</b> .....	63
3.3.1	Populasi.....	65
3.3.2	Sampel.....	65
3.4	<b>Teknik Pengumpulan Data</b> .....	65
3.5	<b>Operasionalisasi Variabel</b> .....	67
3.6	<b>Teknik Analisis Data</b> .....	68
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	70
3.6.2	Analisis Data Penelitian.....	70
3.7	<b>Uji Hipotesis</b> .....	73
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....		78
4.1	<b>Karakteristik Responden</b> .....	78
4.2	<b>Analisis Statistik</b> .....	78
4.3	<b>Uji Hipotesis</b> .....	90
4.4	<b>Pembahasan</b> .....	91
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....		108
5.1	Simpulan.....	108
5.2	Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		113
<b>LAMPIRAN</b> .....		116

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	46
Tabel 3.1 Evaluasi Measurement Model .....	64
Tabel 3.2 Uji Structural Model .....	65
Tabel 4.1 Tabel Interval Kelas .....	71
Tabel 4.2 Penelitian Responden Terhadap Quality of Work Life.....	72
Tabel 4.3 Penelitian Responden Terhadap Job Satisfaction .....	46
Tabel 4.4 Penelitian Responden Terhadap TurnOver Intention .....	78
Tabel 4.5 Hasil Uji Relibilitas Pre test.....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pre test.....	81
Tabel 4.7 <i>Validity Convergent</i> .....	84
Tabel 4.8 Pengujian Validitas Diskriminan : <i>Cross Loading</i> .....	86
Tabel 4.9 Pengujian Validitas Diskriminan : Fornell Larcker .....	87
Tabel 4.10 Hasil Uji Relibilitas Pre test.....	88
Tabel 4.11 Tabel R.....	89
Tabel 4.12 Tabel F .....	90
Tabel 4.13 Uji <i>Direct Effect</i> .....	90
Tabel 4.14 Hasil Uji Direct Effect .....	91
Tabel 4.5 Hasil Uji Relibilitas Pre test.....	46



## DAFTAR GAMBAR

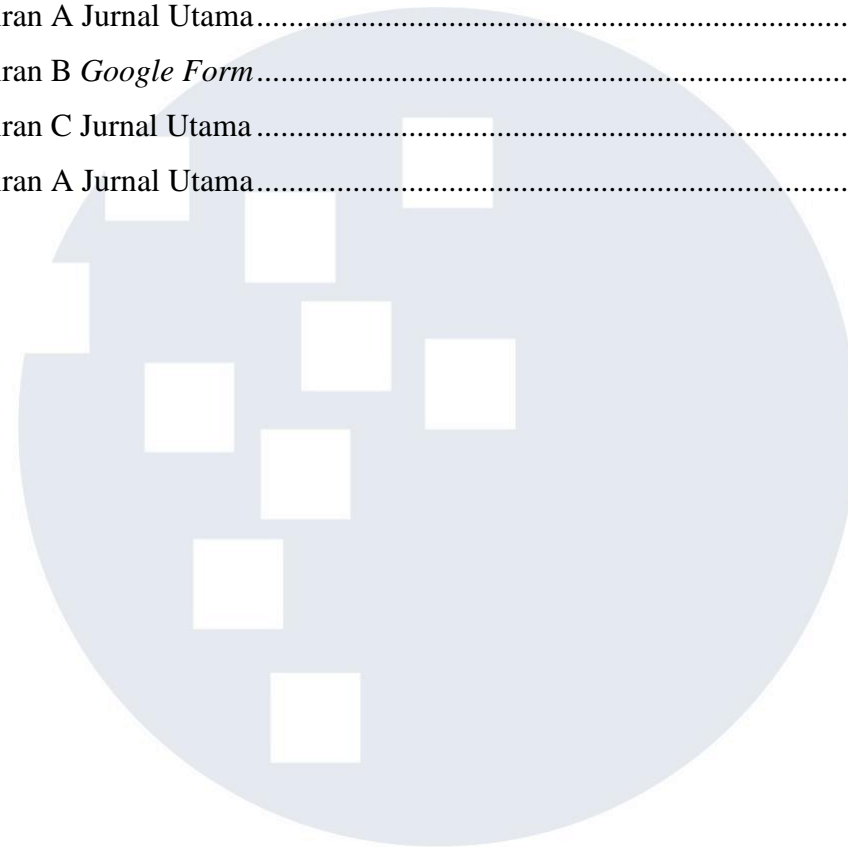
Gambar 1.1 Pertumbuhan <i>E-commerce</i> .....	2
Gambar 1.2 Hasil Sensus Penduduk 2022.....	2
Gambar 1.3 Durasi Generasi Lama Bekerja 2020 .....	2
Gambar 1.4 Kriteria Pekerjaan Bagi Gen Z.....	2
Gambar 2.1 <i>Tools Management</i> .....	20
Gambar 2.1 Fungsi-Fungsi Management.....	26
Gambar 2.3 <i>Basic Ethics</i> .....	31
Gambar 2.4 Model Penelitian .....	45

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Jurnal Utama.....	116
Lampiran B <i>Google Form</i> .....	116
Lampiran C Jurnal Utama.....	116
Lampiran A Jurnal Utama.....	116



UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA