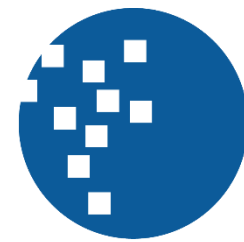


**PENGARUH DUKUNGAN SUPERVISOR, KOMUNIKASI DAN  
*WORK LIFE BALANCE* TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN  
NIAT BERHENTI KARYAWAN *GEN Z* DI JABODETABEK**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Skripsi

**Laureen Natanael Anrez**

**00000054659**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2024**

**PENGARUH DUKUNGAN SUPERVISOR, KOMUNIKASI DAN  
*WORK LIFE BALANCE* TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN  
NIAT BERHENTI KARYAWAN *GEN Z* DI JABODETABEK**



Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

**Laureen Natanael Anrez**

**00000054659**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Laureen Natanael Anrez  
NIM : 00000054659  
Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:  
Pengaruh Dukungan Supervisor, Komunikasi, dan *Work-Life Balance* terhadap  
Kepuasan Kerja dan Niat Berhenti Karyawan Gen Z di Jabodetabek  
merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula  
dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk,  
telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam  
pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia  
menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia  
menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak  
plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab  
Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, dd/mm/yyyy



(Laureen Natanael Anrez)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Pengaruh Dukungan Supervisor, Komunikasi, dan *Work-Life Balance* terhadap  
Kepuasan Kerja dan Niat Berhenti Karyawan *Gen Z* di Jabodetabek

Oleh

Nama : Laureen Natanael

NIM : 00000054659

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 30 november 2024

Pembimbing



Dr. Wanda G.P.A. Hidayat, S.M.B.,  
0705069193

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O  
0323047801

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Pengaruh Dukungan Supervisor, Komunikasi, dan *Work-Life Balance* terhadap  
Kepuasan Kerja dan Niat Berhenti Karyawan *Gen Z* di Jabodetabek

Oleh

Nama : Laureen Natanael Anrez

NIM : 00000054659

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Kamis, 12 Desember 2024

Pukul 08.00 s.d 09.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



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

Penguji



Dr. Hendro Budiyanto, S.Pd, MM,  
CHRA  
0315107502

Pembimbing



Dr. Wanda G.P.A. Hidayat, S.M.B.,  
0705069193

Ketua Program Studi Manajemen

Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O  
0323047801

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laureen Natanael Anrez  
NIM : 00000054659  
Program Studi : Manajemen  
Jenjang : S1  
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Dukungan Supervisor, Komunikasi, dan *Work-Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja dan Niat Berhenti Karyawan *Gen Z* di Jabodetabek

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia :

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*).
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
  - ☒ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
  - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 13 Desember 2024

(Laureen Nattanael A )

\* Pilih salah satu

\*\* Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penulisan Karya Ilmiah ‘dengan judul: ‘Pengaruh Dukungan Supervisor, Komunikasi, dan *Work-Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja dan Niat Berhenti Karyawan *Gen Z* di Jabodetabek’ yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai Sarjana Jurusan Manajemen pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis mensyukuri atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan Terima Kasih kepada:

1. Bpk. Dr. Ninok Leksono selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A. selaku Dekan Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purmaningsih, S.E., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Wanda G.P.A. Hidayat, S.M.B., M.M., sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Kepada Natania Rahel dan Siau Chin, teman yang bertahan dari jaman sekolah hingga penulis sudah mau lulus kuliah ini. terima kasih juga karena selalu membantu penulis untuk tetap terus semangat mengerjakan skripsi ini.
7. Teman-teman Yanto Group, yang selalu membuat wacana dan janji manis. Tetapi terima kasih telah membantu dan menemani penulis selama pengerjaan skripsi ini.
8. Chindi Via, Felicia Sanjaya dan Shafa Kamila, terima kasih sudah menjadi teman dekat penulis selama berkuliah di UMN.
9. Seluruh Responden, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.

10. Tang Jia San Shao, terima kasih sudah menulis cerita Soul Land 1&2, yang selalu penulis nonton animasinya di apk WeTV ketika penulis sedang jenuh dengan ini semua, terima kasih sudah hadir di dunia ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Tangerang, 30 November 2024



(Laureen Natanael Anrez)



# **PENGARUH DUKUNGAN SUPERVISOR, KOMUNIKASI DAN *WORK LIFE BALANCE* TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN NIAT BERHENTI KARYAWAN GEN Z DI JABODETABEK**

(Laureen Natanael Anrez)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dukungan supervisor, komunikasi, dan keseimbangan kerja-hidup terhadap kepuasan kerja dan niat berhenti karyawan Generasi Z. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *survey research* untuk mengumpulkan data. Kuesioner disebarikan secara *online* melalui Google Forms kepada karyawan Generasi Z di berbagai industri sesuai dengan kriteria sampel yang telah ditetapkan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan supervisor dan komunikasi yang efektif berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, sementara keseimbangan kerja-hidup yang tidak memadai meningkatkan niat berhenti karyawan Generasi Z. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 230 responden. Penelitian ini menggunakan model *Structural Equation Modelling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan *tools* SMARTPLS 4 untuk menganalisis pengaruh *Supervisor Support*, Komunikasi, dan *Work-Life Balance* terhadap Kepuasan Kerja dan Niat Berhenti karyawan Generasi Z. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan pengaruh negatif terhadap niat berhenti. Temuan ini menegaskan pentingnya peran dukungan supervisor, komunikasi, dan keseimbangan kerja-kehidupan dalam meningkatkan retensi karyawan.

**Kata kunci:** Dukungan Supervisor, komunikasi, *Work-life Balance*, Kepuasan Kerja, Niat Berhenti, *Gen-Z*

# **THE INFLUENCE OF SUPERVISOR SUPPORT, COMMUNICATION AND WORK LIFE BALANCE ON JOB SATISFACTION AND TURNOVER INTENTION OF GEN Z EMPLOYEES IN JABODETABEK**

(Laureen Natanael Anrez)

## ***ABSTRACT (English)***

*This study aims to analyze the influence of supervisor support, communication, and work-life balance on job satisfaction and turnover intention among Generation Z employees. A quantitative research method with a survey research approach was employed to collect data. Questionnaires were distributed online via Google Forms to Generation Z employees across various industries based on predetermined sample criteria. The collected data was analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method. The findings reveal that supervisor support and effective communication positively influence job satisfaction, while inadequate work-life balance increases turnover intention among Generation Z employees. This study involved 230 respondents and utilized the Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS) model with the SMARTPLS 4 tool to analyze the effects of Supervisor Support, Communication, and Work-Life Balance on Job Satisfaction and Turnover Intention among Generation Z employees. The results indicate that all three variables significantly positively affect job satisfaction and significantly negatively affect turnover intention. These findings emphasize the importance of supervisor support, communication, and work-life balance in enhancing employee retention.*

**Keywords:** *Supervisor Support, communication, Work-life Balance, Job Satisfaction, Turn Intention, Gen-Z*

## DAFTAR ISI

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>                                  | <b>3</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                   | <b>4</b>  |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA.....</b> | <b>5</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                       | <b>6</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                              | <b>8</b>  |
| <b>ABSTRACT (English).....</b>                                   | <b>9</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                           | <b>10</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                         | <b>11</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                        | <b>12</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                                      | <b>13</b> |
| <b>BAB I</b>                                                     |           |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                                          | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian.....                               | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....               | 10        |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                       | 10        |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                      | 11        |
| 1.5 Batasan Penelitian.....                                      | 12        |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....                                   | 13        |
| <b>BAB II</b>                                                    |           |
| <b>LANDASAN TEORI.....</b>                                       | <b>15</b> |
| 2.1 Tinjauan Teori.....                                          | 15        |
| 2.2 Model Penelitian.....                                        | 26        |
| 2.3 Hipotesis.....                                               | 29        |
| 2.4 Penelitian Terdahulu.....                                    | 36        |
| <b>BAB III</b>                                                   |           |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>                                | <b>45</b> |
| 3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....                          | 45        |
| 3.2 Desain Penelitian.....                                       | 45        |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....                          | 48        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                                 | 51        |
| 3.5 Definisi Operasionalisasi Variabel.....                      | 52        |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....                                    | 60        |
| 3.7 Uji Hipotesis.....                                           | 64        |
| <b>BAB IV</b>                                                    |           |
| <b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>                              | <b>67</b> |

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| 4.1 Karakteristik Responden..... | 67         |
| 4.2 Analisis Deskriptif.....     | 73         |
| 4.3 Uji Pretest.....             | 81         |
| 4.4 Uji Hipotesis.....           | 85         |
| 4.5 Uji Hipotesis.....           | 93         |
| 4.6 Pembahasan.....              | 95         |
| 4.7 Implikasi Manajerial.....    | 99         |
| <b>BAB V</b>                     |            |
| <b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>106</b> |
| 5.1 Simpulan.....                | 106        |
| 5.2 Saran.....                   | 107        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>       | <b>111</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>             | <b>114</b> |



## DAFTAR TABEL

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                      | 34 |
| Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....                                        | 45 |
| Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel.....                                | 52 |
| Tabel 3. 3 Uji Validitas.....                                            | 58 |
| Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas.....                                         | 59 |
| Tabel 3. 5 Measurement Model.....                                        | 61 |
| Tabel 3. 6 Structural Model.....                                         | 62 |
| Tabel 3. 6 Uji Hipotesis.....                                            | 64 |
| Tabel 4. 1 Kategori Penilaian Responden.....                             | 71 |
| Tabel 4. 3 Penilaian Responden Terhadap Variabel Communication.....      | 73 |
| Tabel 4. 4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Work-Life Balance.....  | 74 |
| Tabel 4. 5 Penilaian Responden Terhadap Variabel Job Satisfaction.....   | 76 |
| Tabel 4. 6 Penilaian Responden Terhadap Variabel Turnover Intention..... | 78 |
| Tabel 4. 7 Hasil Pretest Uji Validitas.....                              | 80 |
| Tabel 4. 8 Hasil Pre-Test Uji Reliabilitas.....                          | 81 |
| Tabel 4. 9 Discriminant Validity & Reliability.....                      | 84 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Cross-Loading Factor.....                          | 86 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion.....                     | 88 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji R-Square.....                                      | 89 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Direct Effect.....                                 | 92 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Angkatan Kerja di Indonesia.....                       | 1  |
| Gambar 1.2 Menilik Loyalitas Gen Z di Tempat Kerja.....                  | 3  |
| Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu.....                               | 27 |
| Gambar 2.2 Modifikasi Model Penelitian.....                              | 28 |
| Gambar 3. 1 Model Keseluruhan Penelitian.....                            | 64 |
| Gambar 4.1 Profil Responden berdasarkan Wilayah Jabodetabek.....         | 68 |
| Gambar 4. 2 Profil Responden berdasarkan Usia.....                       | 69 |
| Gambar 4. 3 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....              | 70 |
| Gambar 4. 4 Profil Responden berdasarkan Lama Bekerja.....               | 71 |
| Gambar 4. 5 Profil Responden berdasarkan Pemasukan Perbulan.....         | 71 |
| Gambar 4. 6 Profil Responden berdasarkan Waktu Kerja dalam Seminggu..... | 72 |
| Gambar 4. 9 Hasil Uji Outer Model.....                                   | 86 |
| Gambar 4. 10 Hasil Uji Path Coefficients.....                            | 93 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Uji Validitas dan Reliabilitas (Pre-Test).....  | 112 |
| Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas (Main-Test)..... | 118 |
| Lampiran 3 Uji Hipotesis (Main-Test).....                  | 121 |
| Lampiran 4 Jurnal Utama.....                               | 122 |
| Lampiran Turnitin.....                                     | 131 |

